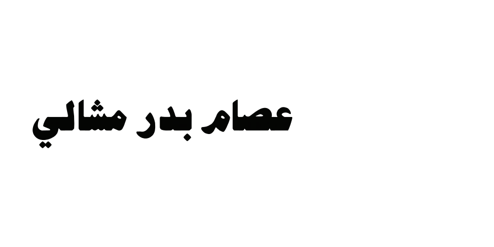
فن الاتصال

ومعايير تمكين الذات



عصام بدر مشالي


عصام بدر مشالي

المؤلف : عصام بدر مشالي

الطبعة الأولى : القاهرة ٢٠٠٩

رقم الإيدا : ٢٠٠٩/٢٥٨٤

الترقيم الدولي : I.S.B.N: 978 - 977 - 493 - 016 - 4

الناشر
شمس للنشر والتوزيع

٨٠٥٣ ش ٤٤ الهضبة الوسطى- المقطم- القاهرة

ت/فاكس: ٠٢٢٧٢٧٠٠٠٤/٥ (٠٠٢) - ٠١٨٨٨٩٠٠٦٥/٦٤ (٠٠٢)

www.shams-group.net

تصميم الغلاف: محمود ناجيه

فن الاتصال ومعايير تمكين الذات، رؤية تجاه صناعة الأهداف بناء الرسالة، الارتقاء بالقدرات، معرفة الذات والآخرين، مربع سمات للتعرف على الشخصيات، منظومة الإقناع، إدارة الحوارات، كيفية قياس الأنظمة التمثيلية، الوصول إلى منظومة التوافق (مثلث نون)، لماذا التأثيرات غير الملفوظة (لغة الجسد)، الأبعاد الشخصية للتميز في الاتصال، التميز والارتقاء في خدمة العملاء، القيادة في إدارة التغيير، الرؤية والبصيرة، مقاومة التغيير.. سلوك يحتاج إلى تذليل، الاتصال يمنحك الصلابة، الدعوة إلى الاسترخاء، رؤية نحو صناعة التميز على المستوى الشخصي والمؤسسي. التركيز هو العنصر الحاسم في النجاة من التقوقع والانسياق وراء الأعمال غير المهمة وغير العاجلة، التركيز بناء ومهارة يمكن لمن يرغب أن يطور ويستحدث أساليب جديدة لتحفيز الذات على الاجتهاد، لا أحد يستطيع أن يوظف كل يومه على وتيرة واحدة، للعوامل البيئية المحيطة بنا تأثير، تعديل مستويات الطاقة ما بين روحانية، عاطفية، ذهنية، بدنية، تتكامل منظومة العطاء وتدخر للذات مراحل من الانطلاق بدون اعتلاء الطاقات، تتقوقع الهمم وتنتابنا حالة من الابتعاد، وضوح الهدف صناعة تنعكس في خط إنتاج مكتمل الأبعاد ودافع لفارق كان

عصام بدر مشالي

رحم الله أمي..

كانت دائمًا تبتسم للجيران

رغم كل الآلام..

كانت عطاءً متجددًا

لا تبخل به على أحدٍ ممن حولها من الأنام

عصام مشالي

مقدمة

معًا عزيزي القارئ نقدم إطارًا حقيقيًا لا نعبر عنه بكلمات، بل نضعه في آلية التنفيذ، كفى من الوقت ما مضى ونحن في عتاب مع أنفسنا والآخرين، الرؤية غير الصائبة في تقدير الأمور والأشخاص، التمسك بالطباع، الرغبة في الاستمرار بالعناد سواء على علم أو بدون وعي وهذا أفظع.

من أجل بناء إرادة أفضل لتنقية المشاعر من كل شوائب ومهاترات الظنون، وتصفية الخلافات بانتقاء الكلمات، وتحسين لهجة الحوار، حتى الوصول بما نريد أن نقول، لإقناع الآخر أو عرض وجهات النظر.

التعرف على كيفية تفعيل التأثيرات غير الملفوظة للتميز في الإلقاء.
التعرف على الشخصيات، وقبلها معرفة الذات، اكتساب مجموعة من المهارات: المرونة، التميز في السمات، التأثير والتوافق، التحكم في الانفعالات.

لا تتردد في التطبيق، فكل شيء في البداية يعتقد البعض أنه صعب، لذا فإن بدايتنا معًا هي افتراض، نحياه في الخيال، مع توليد روح

الدافعية والرغبة في التغيير، وتفعيل مهارات الاتصال هـي السـبيل نحو التطوير وذلك لأننا:

بفضل الله نستطيع...

نستطيع أن نقفز بالرغبة في التطوير.

نستطيع أن نتجاوز المحن والآلام.

نستطيع أن نرسم صورة جديدة لإطار حياتنا الروتيني.

نستطيع أن نرى كيف نتصرف مع الآخرين.

نستطيع أن نعدل بل ونطور السلوك.

نستطيع أن نمنح الآخرين التحفيز.

وأيضًا نستطيع أن نرسم أهدافنا.

والله من وراء القصد ،

المؤلف


صناعـة الأهداف

تعالى معي عزيزي القارئ نبحث سويًا عن ماهية الاتصال، ولمـــاذا نسعى لتفعيله والنجاح فيه؟، تخيل أنك تدخل بيتك كـــل يـــوم مفعـــم بانفعالات ومضايقات وأفكار سلبية محصلتها سوف نطلق عليها لفظ "كراكيب". نعم تتراكم يومًا بعد يوم، تتزايد وتتفاعـــل مـــع بعضـــها البعض، تنعكس آثارها سلبًا على خط سير حياتنا؛ فهل نستطيع عنـــد هذه النقطة أن نفكر في أطروحات جديدة، وأن نبدع في أفكـــار مـــن أجل التغيير أو التطوير؟، ومن أين يأتي التحسين المســـتمر ونحـــن ندور في هذه الدائرة التي تجعلنا نستسلم ونتقوقع أمام أية ضـــغوط تواجهنا، دون ردة فعل ومواجهة عقلانية تدفع إلى الحل بحوار فعال، للوصول إلى نقطة نلتقي فيها سويًا لعلاج الخلافات الدائرة في محيط الأعمال، بل وفي مختلف بيئات الاتصال من حولنا.

إننا هنا في صراع ومواجهة، فإما أن نتوقف وإما أن نترك أنفســـنا صريعة الكراكيب، لتتوالى الاختناقـــات التـــي يتبعهـــا المزيـــد مـــن السلبيات، وتَنْشَقُ الحوائط من حولنا من كثرة ما ابتلعت من طرقات ناتجة عن انفعالات، صرخات، توعد، ترقب، إنه الصراع الدائر فـــي محيط (البُعد عن تفعيل الاتصال) الذي ارتضينا أن نحيا بدونه.

والكتاب الذي بين أيدينا ليس إلا بداية على الطريق، مـــن أجـــل أن ننجو بأنفسنا؛ في ظل مهاترات الحياة ومجرياتها. ليس الكل واحـــد؛ فالسمة الأساسية هي الاختلاف والتضاد، المشكلة الحقيقية لمن يعاند ولا يرغب في القفز فوق الحواجز وعبور الممرات.. حواجز السلوك

والتعنت في فهم طبيعة الشخصية، في حين أن التغيير أو مجرد الرغبة فيه يؤدي إلى طفرات في علاقات أكثر نجاحًا وتميزًا.

والسؤال الذي يطرح نفسه:

- لماذا لا نتوقع الخير ونسعى إليه؟
- لماذا نضع الحواجز في طريق سعادتنا؟
- لماذا يصمم البعض على الفشل؟
- هل يكره أحد النجاح؟
- هل نرغب في الركون والاستسلام؟

نعم عزيزي القارئ كل هذا وأكثر، لا تتعجب، البعض يتصدى، لمواجهة الفشل، رغبة في التحدي، التوجه لحل المشكلات، تنبيه الذات، ومن غير الطبيعي - وهو الواقع فعلاً - أن يكون ضد الذات، حقًا إنها كارثة، نعم نحن أول من يقف في طريق سعادتنا.. بمعنى التمسك بالطباع في عدم الرغبة في تعديل السلوك أو تطويره، ويعد في هذا استسلام وقنوع، ربما في حوار نُصارح الآخر بأن الأمر سهل وليس محال، وسوف نبدأ في التغيير، ولكن عند التطبيق، وبمجرد أن يلمس هذا التغيير شيئًا اعتدنا عليه، نكون أول من يقاوم!

إنه الصراع الدائر في بحر المعتقدات الخاطئة، الموروثات المتراكمة التي استسلمنا لها حتى كبرت بداخلنا وتعالت، أصبحنا نحكم على مواقف كثيرة تواجهنا اليوم برؤية الماضي، مما يؤدي إلى اتخاذ أحكام أو قرارات لا تُعير للموقف الفعلي كل الأهمية، بل هناك مساحة

تشويش نابعة من عدم القدرة على غلق الأبواب المفتوحـــة، حتـــى تتحكم هي وتسيطر دون إذن مسبق أو تصريح لها بالتحرك.

ولا يتوقف الأمر عند حدود هذا الإطار الفكري، بل يمتد أيضًا ليعطينا هو رؤية الانطباع الأول عند الالتقاء بمجموعة من الشخصيات فـــي مؤتمر ما لأول مرة، ينعكس عليها التأثر والإعجاب بمجموعـــة دون الأخرى، والتقسيم هنا نابع من توجيه الإدراكات المسبقة للحكم على الآخرين.. لماذا؟

لأننا لم نستطيع الفصل بينها وبين الحاضر، وربما ليست هناك رؤية واضحة للمستقبل.

من يلاحظ، يرى، يشعر، يستطيع أن ينجو من هذا الـــربط المحكـــم بداخله، حتى يرى نور الحقيقة، ليحكم على الأمـــور بواقعيـــة وفقًـــا لطبيعة الموقف. لا أن يبني حكمه وقراره بناء على إدراكاته السابقة، الواقع أننا نمزج هذا بذاك، والناتج تضارب حتـــى فـــي الآراء ممـــا ينعكس سلبًا على التصرفات، وتشتت الرغبات، وصـــعوبة الوصـــول إلى صناعة الأهداف التي تريد من يأخذ بيدها حتى لا تظـــل حبيســـة الأدراج، محفورة في الذات.

البعض يدرك أن عليه اللحاق بركب القطار، والبعض الآخر لم ينتظر بل صعد وتغير به الحال.

الآن تعالى معي عزيزي القارئ من أجل أن ندرك قيمة جديدة. نُحلق بها في الآفاق بعيدًا عن الانفعال، نبدل حواراتنا، نُنمـــي المهـــارات،

نتواصل بداية مع الذات، وصولاً لنجاحات أكثر للانطلاق بإقناع مؤثر وإلقاء فعال لمخزون الأفكار الذي امتلأت به أركان الدار، حتى تعالت صيحاتها "ارحمني يا صاحب الأفكار.. أنت تردد وتقول فلان ظلمني، وفلان لم يسمعني، وآخر يتحداني، أما الثاني فهو يشعر أنه أقل مني لذا يتطلع إلى تحطيمي.. الكل ضد، الكل.. لا يرغب" وأنت تائه محتار.

انظر إلى المرايا المعلقة على الجدار، إنها تردد تبدل الحال، فأنت منذ زمن طويل تطالعها..

تتغير أنت وتتبدل

ومرايتك تفضل تتجمل

في عيونك وتقولك

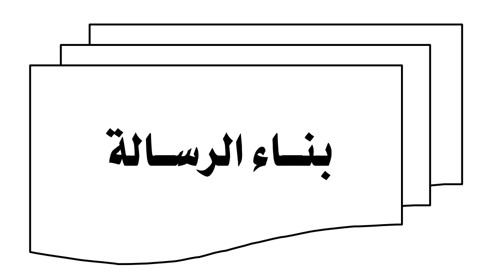
أنت أحسن من الأول

تصدقها وتزيد.. حاول دقق.. انظر للصورة.. طالع وجه جديد.. هو أنت.. نفس السلوك والإيحاء، نفس الاتهامات.. وأنت منقاد.. حاول، بدل، غيّر، ربما ينتظرك خير كثير، ولكن هل هيئت ومهدت نفسك حتى تصبح في هذا الوقت جدير؟

علينا عزيزي القارئ الباحث عن اتصال فعال، أن نفصح في البداية، الآن ليس بعد ساعة، أو مع بداية الأسبوع، أو الشهر المقبل.

الآن أنت تستطيع أن تمهد لمرحلة جديدة في تواصل فعال مع الآخرين، واعلم أن فن التعامل مع الناس يحتاج إلى صبر وإحساس،

وبكل مشاعرك توجه، معًا نطرق الباب، نبدأ بملاحظــة التصــرفات، ردود الأفعال، مستوى الحكم المُسبق على الأشخاص، كيــف نواجــه الانتقادات، نُدير الحوارات، وما هي مواقفنا في الاجتماعــات، كيــف نستطيع التغلب على المشكلات، وهل عصفنا الذهن يومًا بحثًــا عــن علاج.


بنـاء الرسـالة

بداية الانطلاق:

سؤال نطرحه حتى نكون على أرض ثابتة، هل نستطيع أن نصنع الجودة في حياتنا؟ نعم!! عظيم.. الإجابة سهلة ولكن، كيف؟
ارسم رسالتك، دونها، في شتى جوانب الحياة، تطلع من خلالها إلى الارتقاء والرغبة في الإتقان، إلى التغلب على الصعاب، لا تقف عند حيز الوثب العالي بل القفز بالزانة واجعل عصاك التي تتكئ عليها هي اليقين في الله، هل تدرك قيمة الذات؟ هل تدرك أن الآخرين يحبون لك الخير؟ وبالطبع فإن مؤلف هذا الكتاب هو أولهم.. هل تشك في ذلك!

هيئ نفسك لذلك حتى وإن اضطررت أن ترتدي القناع الذي يظلل على همومك ومتاعبك، هكذا تحيا فوق الصعاب، تتغلب، تواجه، الآن تستطيع أن ترسم رسالتك في الحياة، على صعيد أوجه النجاة والتي نبتغي فيها رضا الله.. الإيمان، المجتمع، العمل، الذات، التطوير، وفكر أنت الآن أصبحت في إطارك الجديد:

- كيف أنال رضا العزيز الوهاب؟ العبادة
- كيف أحقق التكامل في الحياة؟ التعامل
- كيف أنجو بحياة أسرية طيبة؟ الأسرة
- كيف أتعامل مع الأصدقاء؟ الأصدقاء
- كيف أرتقي بالأداء؟ العمل
- كيف أطور الذات؟ التنمية

وأكثر من ذلك.. تستطيع بالرد على هذه التساؤلات رسم منهجية في الحياة.. من أجل اتصال فعال لابد أن تحــدد الهــدف. إن الرســالة تتضمن كل الأهداف.. التي تحتاج إلى وقت للتنفيذ وتحتاج أنت إلــى مزيد من تفعيل مهارات الاتصال لتفريغ الوقت، لن تستطيع أن تحقق ما تريد دون وقت، وهل يستطيع صاحب الانفعــالات والحــدة فــي التعاملات أن يمر يومه بسلام؟ هل يستطيع أن يهدأ ويفكر وفي كــل لحظة هناك ما يعكر صفو حياته نتاج تصرفاته!

من ينام ويستيقظ على نفس المعوقات يجري في مضمار صراع مــع الذات لا مع الآخرين، والنتيجة أنه يــدمر قدراتــه ويُضــعف مــن إنجازاته.

الاتصال الفعال مع الآخرين هو بداية النجاح لأنه يمنحنا القدرة على الانبساط في التفكيــر دون عنــاد، دون خلــق صــراعات، تفعيــل الحوارات. القدرة على الملاحظة لإعادة صياغة التصرفات، الــتحكم في الانفعالات.

بعد تدوين الرسالة، تبدأ نقطة الانطلاق تجاه رسم الرؤية التي توحد طاقاتنا تجاه التحفيز المستمر، فمن يسير دون هدف فهــو مشــتت الخطوات، والأفضل أن ترسم هدفك وتسعى إليه بدلاً مــن أن تكــون بكل ما لديك من ثروة "ممثلة في الوقت" عابر في صــالة المــرور.. ترى النجاحات تسير والإنجازات تتحقق وأنت في انتظار.


الارتقاء بالقدرات

قد يدفعك هدفك إلى التوجه لتنمية قدراتك، عندها تستطيع أن تتغلب على فجوة التراجع، منا من يردد بداخله أن قدراته محدودة وأنه لا يستطيع أن يضع هدفه في الفعل، ويظل صريع أفكاره.
إنه لا يدرك عائد هذا التلقين، كلما ردد هذه الكلمات بداخله فإن عقله اللاواعي يُكبرها ويُعمم عليها بعدم القدرة، حتى تأتيه كل علامات التراجع والكسل التي واجهته في الحياة من قبل.

غذي عقلك بالإيجابيات.. تراه ينير لك السراج، فالمسألة تحتاج إلى تحديد القدرات المطلوبة لتحقيق الأهداف، لا أن يكون مبالغ فيها أو أن تكون في وضع المحال، إنما في الإطار الجسدي، الصحي، المالي، الاجتماعي، العقلي، الديني المسموح به لأن القفز بالأهداف فوق كل هذه المحددات لن يجدي نفعًا، هنا تحتاج إلى قدر من الواقعية والمصارحة مع الذات.

كن واقعيًا :

من حيث إنجازاتك السابقة فهي دليل عمل فعلي، نستطيع أن نبني عليه، ونابع من تجارب حياتنا في المحيط الذي نعيش فيه، بارقة أمل تُرَدد بداخلنا كلما صَعُبَ علينا تحقيق الهدف، أو حدث تسويف، أو واجهنا التشتيت، أن هناك نجاح قد تحقق من قبل، وبعون الله يمكن تكراره.

تبسيط الأمور:

مَهدْ قبل البدء، انظر إلى مكتبــك، مقتنياتــك، أوراقــك، ملابســك، مستلزماتك، علاقاتك، انفعالاتك، عَدِّلْ طور سلوكك، ناقش أفكارك، لا تتصارع مع ذاتك، أعد صياغة جدول أعمالك، قوي عضلاتك، تعايش مع آلامك واقبلها.

تجزئة الأهداف:

تعايش مع هدفك في الفعل وكأنك تراه، كيف أحققه؟ ما هي خطوات العمل؟ أنت مسافر.. إذًا الهدف يحتاج إلى تجزئة، الحجز، الاستعداد، شراء المستلزمات، المال، الاتصال، التنســيق، الاســتقبال، العمــل، العودة، المحور الذي يربط الأهداف جميعها هو الالتزام.

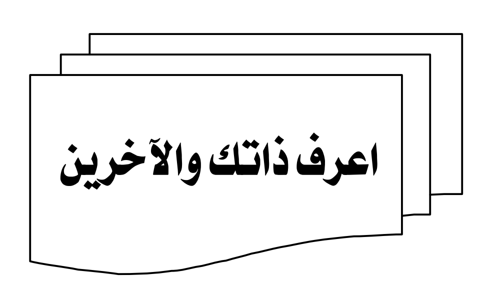
تخيل من أجل الوصل:

يمكنك رؤية الهدف قبل تحقيقه.. وقبل البدء فيه بواســطة جلســات التخيل، هذه الطاقة التي تحفزك وتأخذك إلى انعكاس تحقيق الهــدف على مجريات حياتك المستقبلية، وتعد عملية تخيــل الهــدف إعــادة صياغة للتأكد من صدق رؤيتك له ومدى أهميته في طور الرسالة.

وقد يدفعك التخيل إلى سرعة في الإنجاز.. لأنك لا تستطيع أن تــرى ذاتك بدون تحقيق هذا الهدف، كمن يضع هدفًا أنه يريــد أن يتفــوق ويتخيل نفسه في ثوب التكريم، ويرى إقبال الشركات عليه وطلبــات التعيين، وأنه بهذا التفوق سوف ينجو من مطرقة البحث عن وظيفة، والانتظار لأنه يريد العمل مباشرة بعد التخرج لما عليه من التزامات

تدفعه أكثر من غيره تجاه بذل المزيد مـــن الوقـــت والتركيـــز فـــي الحصول على أعلى الدرجات وصولاً لتحقيق هدف التفوق.
هنا تأكيد الاحتياج للهدف بداخلنا أمر هام.. لأن الاحتيـــاج المحـــاط بالرضا لا الرفض الداخلي، مُحفز على الوصول.
وليس عيب أن أبرز هذا الاحتيـــاج فـــي منظومـــة بنـــاء الأهـــداف المستقبلية، لأنه يدفعني أكثر تجاه البدء والتنفيـــذ والحـــرص علـــى الوصول، ومن الضروري الرضا عن الوضع الحالي، وتجنب الرفض الداخلي، إلقاء الاتهامات، توجيه الخطأ والعيب على الآخـــرين، كـــل هذه الإيحاءات التي أدعم بها نفسي تأخذني نحو التراجع والتقوقع.

النجاة من كل هذه الأفكار هو نتاج اتصال فعال مع الذات بكـــل مـــا تعنيه الكلمة من قبول للوضع الحالي، وأن التغيير قائم، ولكن الأمـــر يحتاج إلى التزام ورغبة داخلية طموحة.
ليست مجرد كلمات بل أفعال وتصرفات، أتواصـــل مـــع الآخـــر دون عناد، بمصارحة مع الذات إلى رســـم طريـــق النجـــاة دون إضـــاعة الأوقات التي تعد أثمن ما في العمر من ثروات.


اعرف ذاتك والآخرين

سوف نخوض مغامرة مع الذات، نطرق بابها في فصل يركز عليهـــا لأن الأهداف لن تتحقق دونـها فهل هي مهيئة إلى تذليل الصعاب؟ هل تستطيع المواجهة من أجل تفاعل مثمر، ناتجـــه تحقيـــق الاســـتفادة القصوى من الأوقات التي بدونها لن يتسنى لأحد أن يعبر إلى قاطرة الأهداف.

يصاب المرء بأمراض الشيخوخة وهو في طور الشباب، يذهب إلـــى الأطباء، ليس لديه مرض عضوي، ولكنه يشعر بالأرق، وعدم القدرة على الاندماج، كل هذا نابع من افتقاده إلى التواصل والتعامل.

أكتشف ذاتك (مربع سمات)

سلوك	مشاعر
ادراك	توافق

لا تنزعج عزيزي القارئ، هون على نفسك، فالرؤية يمكن أن تتغير، ولكن لن يستطيع أحد تغييرها.. سواك.

اعرف ذاتك: (محاولة ١)

اطرق باب ذاتك، ابحث عن مشاعرك، قيّم سلوكك، ردد داخلك:

- ما الدافع وراء تصرفاتك (ردود أفعالك) في المواقف التي تواجهك؟
- كيف تحكم عليها وتُقيمها؟

حدد موقف معين كان انفعالك فيه غير طبيعي.. وناقش:

- **لماذا انفعلت؟**
- **ما هي الأسباب التي دفعتك للانفعال؟**
- **ما هي النتائج التي ترتبت على انفعالك؟**
- **هل كان انفعالك مصدر قوة بالنسبة لك؟**
- **ما هي الخيارات التي كانت متاحة أمامك؟**
- **انعكاس انفعالك في الموقف على الآخرين**
- **كيف تضع نفسك مكان الآخر؟**
- **هل تستطيع أن تسيطر على انفعالاتك في المرات القادمة؟**

صناعة المرونة في السلوك:

الرغبة أساس الانطلاق، والملاحظة هي الدليل، فمن لا يرغب نحو اكتساب مهارة المرونة في السلوك لن يستطيع أن يخترق الحاجز الذي يعيق اتصاله بفاعلية مع الآخرين.

التعنت هو الحاجز، ونحن نطمح نحو تذليله للانطلاق.. من يجد في نفسه تصميم على مواقفه وعدم قبوله للرأي الآخر، يدرك جيدًا أنه في صراع داخلي يحول دون الوصول إلى دائرة الوسط، من أجل أن يندمج بمشاعره، سلوكه، إدراكاته، وأن يضعها في بوتقة واحدة لحدوث التوافق.

يزداد مربع سمات فاعلية عندما تكتسب الشخصية المرونة في السلوك، قبول المشاعر، التحكم في مدلول الإدراكات وانعكاسها على

المواقف الحياتية الحالية، أيضًا مدى سرعة وجاذبية التوافق الــذي يمكن أن يتحقق بين الأطراف.

بحث المشاعر:

تذليل الصعاب أمر هين ولكن لمن يريد.. وهنــا أنــت تتعنــت فــي التراجع عن الوصول، تتعنت بكراهية أن يتغلب عليك الآخر، وتقــول "كيف ينتصر علي"!! وتعتقد أن في قبولك للتوجيه عند الخطأ انهزام، بل إن الانهيار الحقيقي هو الثبات على الخطأ فــي الســلوك، الــذي ينعكس تأثيره على تصرفاتك، معبرًا عنهــا بمشــاعر مضــغوطة.. والسؤال.. كيف تريح ذهنك؟ كيف تنطلق وأنت في هذه الحالة إلــى إبداعاتك وأفكارك؟ كيف ترى استثمار وقتك؟ وهو ما يدعونا للنظــر في الأمور من منظور الآخر حتى نستطيع أن نقدر قيمــة مشــاعره وسلوكه.

منظومة تعديل السلوك:

من أجل اتصال فعال.. من أجل إتقان فن معاملة الآخرين، أنت فــي حاجة إلى الابتسام.. نعم ولكن كيف وأنت لا تبتسم لذاتك أو تقدرها.
إن أول عتبة في هذا الإطار هي التوجه نحو تقدير وتحفيــز الــذات، امنح نفسك دقائق معدودة، تعايش فيها مع ذاتــك.. اخطرهــا أنهــا أفضل من أي وقت مضى وأنك تقدرها وتحترمها، ذكرها بإنجازاتهــا السابقة في الحياة.

النعم حولنا كثيرة ولا يوجد فرد على ظهر الأرض بدون إنجازات. "اللهم لك الحمد والشكر" كررها بداخلك عدة مرات.. ومرات، اليقين في الله أساس الانطلاق.

الإدراك:

حيث التراكمات المخزونة بداخلنا والتي تجعلنا دون أن نشعر نصدر أحكامًا على ما يستجد في حياتنا، دون أن ندرك أنها مبنية على مواقف من الماضي.. فمن يلازمه الخوف من أشياء معينة سيظل يخشاها، طالما أنه لم يدركها كما أنها تعوق مجريات حياته... فمن يخاف الفشل، لا يستطيع الوقوف، نظرته للأمور تشاؤمية، لا يقاوم، يسير ببطء، يترقب قبل أن يتخذ القرار، لا يواجه وبالطبع لا يغامر ودائمًا يشتكي من روتين الحياة وملل العمل وعدم التجديد.

ولكنه في واقع الأمر معجب بهذا الإطار، والدليل أنه أول من يقاوم التغيير، قبل أن يعرف ماهية التغيير ولا إلى أي شيء سوف يئول، لتخوفه الضمني من أن التغيير لابد وأن له متطلبات، سوف تنعكس عليه في كل الأحوال بأن يغير من سلوكياته، طريقة أداء عمله، تفكيره، وهو ما يبوء بالرفض المُسبق لأنه ليس لديه الاستعداد لتعديل كل هذا، بل يريد أن يُبقى الوضع على ما هو عليه، حتى يستمر هو في منواله بين شكوى الوضع الحالي، وتطلعه إلى وضع جديد مرهون بعدم الاقتراب منه بطلب أي تغييرات في طباعه أو تصرفاته.

تحليل وتذليل الإدراكات السابقة:

بدايةً.. هناك إدراكات مخزونة، علينا ألا نضـيف عليهـا تراكمـات جديدة، علينا أن نتوقف ونواجـه وذلـك مـن خـلال المصـارحة المباشرة.. فلا ندع لأنفسنا العنان في تفسير المواقف بل نستطرد في فهمها ومعرفتها من الآخر.. وأن نطرح سؤالاً.. لماذا هذا التصرف؟ وماذا نقصد به؟

هنا للحوار والاتصال دور مهم، والمصارحة تتطلب الجـرأة فكيـف يمكن اكتسابها؟ بواسطة:

- المداخلات
- الإنصات
- مراجعة الآخر.. نقول له: اطرح علينا المزيد، ولا مانع من التأكيد في أن أقول: فهمت قصدك فإنه يعني كذا وكذا، حتى تمحو أية لبـث في التفسير.

ثق وتأكد أنها مهارة ويمكن اكتسابها.. وهنا نستطيع إلى حـد مـا بالرغبة والإرادة أن نوجه الإدراك المستقبلي، وأن نحصد ما يعـزز وعينا بمزيد من تقدير الأمور بواقعية وبرؤية شفافة نقية.

ابحث داخل الكراكيب:

كما تتناثر الأوراق على مكتبك أو أرفف مكتبتك.. فإن هذا الخضم من الأفكار يعبث في عقلك.. لا فرق، من يستطيع أن يحرك كل ما حوله من الكراكيب.. وينهض من ثباته وسط هـذا الكـم المتـراص مـن

الأوراق.. يستطيع أن يواجه الأفكار التي تدور بذهنه ويطرح على ذاته سؤالاً، لماذا هو مستسلم؟ دون ريب هناك معتقدات سالبة تحرك قوى الانفعال بداخله.

فمن يدعي أنه لا يستطيع أن يكون في يوم من الأيام مبدع في عمله، نقول له توقف إنها إدراكات داخلك، ابحث عنها مع ذاتك لا عند الآخرين، ربما تستشعر أن للإبداع مواصفات لا تراها ضمن نقاط قوتك، أو لم تعتاد أن يقول لك أحد "أنت مبدع" أو قالوا لك "عمرك ما راح تكون مبدع".

فتحولت الإيحاءات السلبية إلى معتقدات راسخة.. حتى أصبح ينقلها إلى أولاده ومن حوله، دون أن يدرك ما يقول.. يردد "إبداع إيه.. المبدع له صفاته التي يصعب توافرها في أي شخص، الإبداع غير متاح لكل الناس".

هكذا تتراكم وتنعكس الصورة المضللة.. هنا يجب أن نتوقف؛ نحلل ونذلل.. نعاود النظرة من أجل رؤية أفضل للأمور.. لا أن نغلق الباب على أنفسنا ونقول "لا نستطيع" أو نخاف دون أن نواجه.

فمن يعتقد أن وظيفة مدير تتطلب صفات ونمط شخصية معينة فإذا ما سنحت له الفرصة نراه يعتذر وينسحب لماذا؟ لأنه لم يحفز ذاته على تولى القيادة. لم يقنعها أنه جدير بهذا المنصب، استشعر بداخله أنه لن يستطيع أن يكون قائدًا في يوم من الأيام. وعند بحث الأمر يستكشف أنه كان يلقن ذاته ومن حوله أن القيادة فطرة، لا يستطيع أن يراها تتجسد في شخصيته.

فلماذا لم يتمكن؟ لأنه لم يستطع أن يتخيل نفسه في هذا الوضع الجديد.. فالخيال هنا له دور فعال في المساعدة على اجتياز عقبات الإدراكات السابقة فتميز وانهض في الخيال.

في الخيال تستطيع أن ترى نفسك عكس ما أنت عليه في الواقع، فإذا كنت خجولاً تخيل أنك وسط الناس تتحدث وتنطلق بعباراتك مبتسمًا، بشوشًا معبرًا عن تقديرك للآخرين، وتخيل انعكاس فرحة الآخرين بك، روح المبادرة وحب مساعدة الآخرين النابعة منك، دون انتظار عائد، مما يدفعهم لمزيد من الثقة في آرائك، فتعلو الدوافع بداخلك أنت الآن شخص آخر تتحاور، تنصت، تناقش، تبدي الآراء.

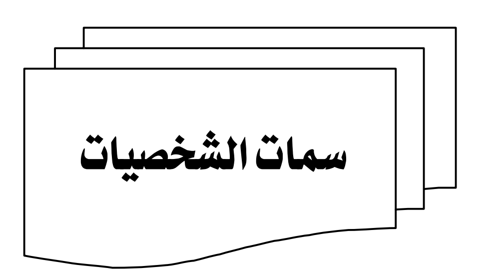
الآن ماذا تشعر؟

سعادة، رغبة، إرادة

اخرج من خيالك.. ترقب ماذا تريد، ما أنت عليه الآن أم الصورة التي تدور في خيالك.

الآن بفضل الله تستطيع.. واجه، طور، جرب، تعايش.

فما لديك من إنجازات سابقة يمنحك الفرصة للانطلاق.


سمات الشخصيات

يمر الإنسان خلال مراحل حياته بمزيج من الشخصيات التي تتوقف على عامل البيئة المحيطة به فنجد أن شخص بطيء التفكير.. بطيء الاستجابة، ذهب إلى المطار متأخرًا وهو على سفر، نجده يسرع في استخراج جواز سفره للحصول على ختم المغادرة، يجــري للحــاق بركب الطائرة، يتكلم بسرعة، يوجه من معه نحو الإسراع في السير. الموقف هنا حكم المعيار، استخرج الطاقات الكامنة بداخلــه وأيــدها وساندها فلماذا يعود لوضع المستكين؟ فالحافز الذي فجــر طاقاتــه وقتي لم يدرك هو بداخله أن الاستمرار في التحفيز سوف يغير مــن حياته ويبدل معاناته من ادعاء الآخرين عليه بالسلبية أو النمطية في الأداء. هكذا نكون مكان الآخر لنتعرف على الإطار الذي وضع نفسه فيه وانعكس هذا على سلوكياته ومشاعره.

البداية (الانطلاق):

- صناعة التوافق.
- التوجه نحو المعرفة.
- قياس القدرات والاستفاضة في الحوار.
- تفعيل مهارة الإنصات.
- القيادة في الاتصال.

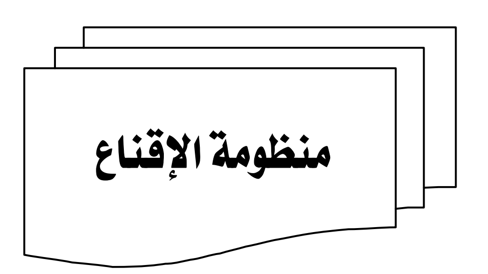
تكتمل منظومة المعرفة بالآخر هنا على أساس التوافق، بمعنى القبول مما يدفع للخوض في حوار تتعارف من خلاله الشخصيات، لاكتشاف مربع سمات:

- **هل يستطيع أن يُعبر عن مشاعره بصدق ووضوح؟**
- **هل يتمكن من السيطرة على انفعالاته؟**
- **ما هو مستوى نبرات صوته وتأثيراته غير الملفوظة؟**
- **هل يستطيع أن يتطرق لمزيد من المعرفة بالإنصات؟**
- **هل لديه القدرة على الاستفاضة في طرح الآراء؟**

فإذا كان سمته الشخصية "العصبية" فعليك عند التحاور معه أن تخفض صوتك، تبادل أطراف الحديث بهدوء، حتى وإن كان هو أكثر انفعالاً، التحكم في حركات يديك، هنا أنت تأخذ بيدي الآخر، تقول له بدون كلام، تغلب علي العصبية التي تلازمك في الحوار وعند القرار تغلب أكثر.

والعكس صحيح إذا كانت سمة الشخصية الخمول، فعليك الإسراع بوتيرة الحوار، حتى وإن أدى الأمر إلى تظاهرك بالانشغال، وبالرغم من ذلك فإنك حريص على استكمال الحوار.

كن متفائل وهي سمة لا تقبلها الشخصية المتشائمة التي ترى الأمور معقدة، مُرَكّبة، افتح ذراعيك، شاركها الحوار، اشعرها أن الحياة وسط ليل يسوده السواد، علينا الثبات، والانتظار لأنه حتمًا سيأتي نهار، اجعله يرى الصورة من زاويتك، مشرقة، مرنة، هكذا يكون الاتصال.


منظومة الإقناع

يعتمد الإقناع على الإدارة الفعالة للحوار؛ بداية من حدوث التوافق بين المتحاورين إلى الانطلاق نحو الرغبة في الاستزادة، ثم التحول لإقناع الآخرين بما نطرحه من أفكار أو آراء، وتبنى منظومة الإقناع على أربعة محاور:

المحور الأول: الوضوح

المعنى هنا أساس الانطلاق نحو حوار بغرض الإقناع، والوضوح يتطلب عرض الموضوع محل الإقناع بالأسلوب الذي يستطيع المستقبل أن يتفهمه دون الحاجة إلى وسيط، وقد يكون ذلك عبر رسائل مكتوبة، أو من خلال الاتصال الشخصي المباشر، أو عبر الاتصال في اتجاهين من خلال المشاركة في الاجتماعات أو عبر اللقاءات المفتوحة.

في حالة تطرق الأمر إلى توجيه استفسار من المستقبل؛ فإن هذا لا يعني جملة أن هناك لبسًا قد حدث في صياغة الرسالة، إنما قد يكون الاستفسار نابع من الرغبة في الاستفاضة عن موضوع الحوار لاستكمال كافة جوانبه والعوامل المؤثرة فيه.

المحور الثاني: الثقة

يُعد بناء عامل الثقة بين المتحاورين أمرًا ذات أهمية بشكل عام، ولكنه يساعد بفاعلية في الوصول إلى الإقناع، حيث يشعر الآخر بأهمية وجدية الموضوع، من عاملين نابعين من الشخص الذي

يطرح الفكرة محل الإقناع، وهما الثقة والحافز.. ونتحدث هنـا عـن الثقة التي تمنح الآخر الاطمئنان.

ولا تُبنى الثقة عند الطرح فقط، إنما لها جذور من خـلال المعرفـة السابقة أو الإيحاءات الإيجابية من الآخرين التي تدعم موقف صاحب الفكرة.

والثقة من أجل الإقناع تحتاج إلى عدة عوامل:

١ - المعرفة الكاملة بالموضوع محل الطرح.

٢ - القدرة على التحاور وعدم الاستسلام.

٣ - إدارة الحوار بفاعلية والتحكم في الانفعالات.

٤ - التجاوب في الرد على المداخلات دون تشتيت أو نسيان للنقطـة التي توقفنا عندها قبل المداخلة.

المحور الثالث: الحافز

يُعَبر الحافز عما نُريد أن نقوله دون أن نحتاج إلى الإكثار في الكـلام "ما قل ودل"، فمن خلاله يستكشف الآخر مـدى صـدق المتحـدث، يستشعر معها أن الفكرة المطروحة ذات أهمية، وأنها محـل تقـدير واعتبار.

(بداية الانطلاق للحافز.. بناء جذور الثقة.. ثم التحول إلـى تحفيـز الآخر تجاه الفكرة)

ويعتمد الحافز على الكلام الذي ينساب في حوار مثمر: كلما انحصـر الكلام في نطاق محدود كان أفضل حتى لا نفتح بابًا لحـوار ربمـا لا

نستطيع أن نسيطر عليه إذا ما تحول إلى جدال، ينعكس سلبًا على طرح الفكرة أو الموضوع، وربما كان سببًا في غلق باب المناقشة وابتعاد المستمعين عن الرغبة في استكمال معطيات الحوار.

- لابد من تحديد محاور طرح الموضوع.
- الاعتماد على الخبرات والتجارب السابقة.
- بناء جذور الثقة.
- التحكم في الانفعالات واستخدام مهارتي الاستماع والإنصات.
- تفعيل التأثيرات غير الملفوظة.
- مراقبة إحساس الآخر بالملل للتدخل المباشر في العودة إلى تنشيط الحوار، بواسطة تفعيل التأثيرات غير الملفوظة وتنوع نبرات الصوت، وتوجيه الأسئلة لمعرفة رأي الآخر.
- نبرات الصوت ومدى تجاوبها مع أهمية الكلمات في الطرح، فلا يمكن أن تكون نبرة الصوت هادئة أو على نفس وتيرة الحوار ونحن نقول "إن هذا الموضوع سيقفز بنا إلى تحقيق المزيد من الأرباح". أو عندما نقول "سوف نراعي الناحية المعنوية للعامل البشري فلا يمكن نتيجة الرغبة في التطوير والتحسين المستمر أن نكلفه فوق طاقته ونزيد عليه ساعات العمل.

ففي الحالة الأولى لابد أن ترتفع نبرة الصوت لتواكب هذه الكلمات بدافعية عالية وتأثير غير ملفوظ ليُعبر بين ثناياها عن رغبة أكيدة في تحقيق المزيد من الأرباح بواسطة الفكرة المطروحة.

بينما في الحالة الثانية ونحن نتحدث عن مراعاة الناحيـــة النفســـية للعامل، فإننا نستشعر أحاسيسه وسلوكياته نتيجة المتطلبات الجديـــدة لتطوير العمل مما يتطلب زيادة ساعاته فتكون نبرة الصـــوت هادئـــة منخفضة نسبيًا عن وتيرة الصوت في مجمل الحوار، نتجاذب أطراف الحديث عند التحدث عن فترة العمل والرغبة فـــي تحفيـــز إيجـــابي للعاملين من خلال مشاركتهم فيما نفكر فيه من أجل التطوير.

الصدق:

عن عبد الله بن مسعود قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (عليكم بالصدق، فإن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهـــدي إلـــى الجنة، وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عنـــد الله صديقا، وإياكم والكذب، فإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجـــور يهدي إلى النار، وما يزال العبد يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذابا).

الصدق أساس البنيان

الصدق تعامل وكيان

الصدق مصداقية

ويمكنك عزيزي القارئ أن تستخرج كلمات عديدة من حروف كلمـــة مصداقية، منها ما يعبر عن مضمون الصدق في الإقناع وهي أن ...

الصدق قيم

الصدق قيمة

الصدق قيادة.


إدارة الحوارات

لا يوجد اتصال بدون حوار، فالحوارات الناجحة تمنحنا بيئة خصــبة للتواصل، استعداد الأطراف (شخص أو جماعة) لقبول المزيــد مــن طرح الأفكار، قبول وجهة نظرنا، اقتناع الآخر بمــا نقــول. بينمــا الحوارات غير المثمرة تنعكس آثارها سلبًا على مشاعرنا في تــوتر، إحباطات ناتجة عن رفض الآخر في استمرار التحاور،ضياع الأوقات، جدال، نفور. ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد بل يتسع المجال لعمــل العقل اللاواعي، حيث يدعم لنا كل المواقف السلبية التي مــرت مــع أطراف الحوار في تعميمات سابقة، ترتفع معها لهجة الحوار لانفعال، يصعب في ظل هذا الإطار أن نستفيض أو نبرر أو نناقش لذا نتطرق إلى تصحيح لهجة الحوار..

كيف نصحح لهجة الحوار

خطوة (١) ملاحظة الانفعال: (أنا والآخر)

١ - ارتفاع طبقة الصوت

٢ - عدم وضوح مخارج الكلمات نظرًا للبدء في الانفعال

٣ - سرعة في تناول معطيات الحوار

٤ - عدم إتاحة الفرصة للاستماع

٥ - حدة في حركة الذراعين أو اليد

٦ - انقباض الوجه

خطوة (٢) القيادة في إدارة الحوار

٧ - تغيير لهجة الحوار – ضبط حركة الانفعال

٨ - التوقف عن الحوار والتحول إلى الاستماع مع الانتباه لما يقوله الآخر

٩ - إخطار الآخر بأن الاختلاف في الرأي ليس نابع عن خلاف شخصي، إنما نظرًا لاختلاف وجهات النظر التي نكن لها كل التقدير

١٠ - إعادة استكشاف التوافق بين المتحاورين

١١ - تغيير رؤية الآخر (اجعل الآخر يراك وأنت تتحكم للسيطرة على لهجة الحوار من خلال التأثيرات غير الملفوظة، ممثلة في حركة العين وتأثيراتها، الابتسام، التركيز مع الاهتمام)

١٢ - استعادة الإطار العام للحوار (إعادة تحديد محاور الحوار)

ثمار الحوار:

١ - تحقيق استفادة من وقت التواصل.

٢ - تحديد محاور النقاش وأهدافه.

٣ - تهيئة نفسية للمتحاورين لتبادل الآراء.

٤ - تأكيد على احترام وقبول الآخر.

٥ - تزويد الأطراف بالمعلومات عن موضوع الحوار.

٦ - توافق في بيئة يسودها الألفة والانسجام.

٧ - تفكير لتناول معطيات الحوار بشكل أكثر تفصيلاً.

٨ - تقدير مشاعر الآخر في حال كونه ينتقدنا أو يرفض ما نقول.

٩ - تعبير عما يدور بخاطر المتحاورين من مشاعر وأفكار.

١٠ - تصحيح لهجة الحوار من عقيم إلى مثمر.

معوقات إطار الحوار:

١ - أطراف ليس لهم علاقة بموضوع الحوار.

٢ - رغبات شخصية تجاه فرض الرأي.

٣ - عدم تقدير الآخر.

٤ - اللامبالاة من أحد الأطراف.

٥ - عدم الاهتمام أو المعرفة من أحد الأطراف بموضوع الحوار.

٦ - عدم الحسم بمعنى ترك الموضوع دون البت فيه.

٧ - الإيحاءات السلبية، الحكم المسبق على آراء الآخرين.

٨ - افتقار الرسالة إلى الوضوح في العرض أو الصيغة.

٩ - اختيار وسيلة اتصال غير مناسبة لموضوع الحوار.

١٠ - عدم تحقيق منظومة التوافق في الأداء.

١١ - تأثيرات خارجية ناتجة عن ضوضاء البيئة المحيطة لمكان إجراء الحوار.

من أجل الوصول بالحوار إلى مساره الصحيح، امنح ذاتك التمكين في مهارة الإنصات، وكن في إطار العشر تاءات:

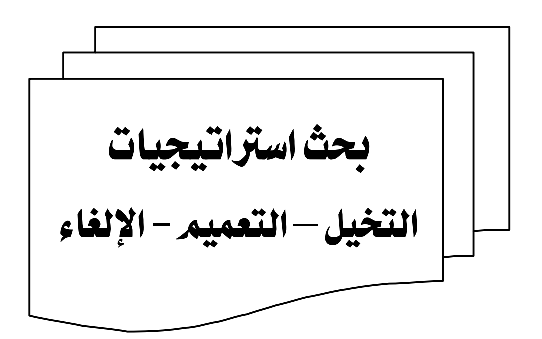
§ أسس إدارة الحوار : عشر تاءات

١. تزويد منح المعلومات

٢. تأكيد احترام الآخر

٣. تحفظ إحراج الآخر

٤. **تفكير طرح الأفكار**
٥. **تهيئة مكان الحوار**
٦. **تحديد محاور النقاش**
٧. **توافق استخدام التأثيرات غير الملفوظة**
٨. **تقدير موقف الآخر (المرونة)**
٩. **تجنب السخرية في الكلمات**
١٠. **تشجيع على الاستمرار**



بحث استراتيجيات
التخيل – التعميم – الإلغاء

بينما أنا جالس في بيتي، أطالع الفيلم العربي، بجواري كوب الشاي، أتصفح البريد الإلكتروني، يدور في خاطري الآن.. فلان.. غدًا سوف يتصرف بطريقة معينة في الاجتماع.. يعرض موضوعه الذي يعلم جيدًا أنه لا يتفق مع آرائي.. ويدرك أن مجرد الموافقة على الاستفاضة فيه يعني التأثير عليّ في عملي، لأن ما يطرحه يدخل في صميم عملي، ولكن.. هو صاحب الأفكار.. كثير التعبير.. حتى أنهم يسمونه المبدع.. لأنه يريد أن يوقع بي..

يريد أن ينبه الآخرين إلى عدم قدرتي على تطوير ذاتي وتحسين العمل في إدارتي.. والدليل على ذلك أول أمس وجدته يتحدث مع المدير العام وعندما مررت وألقيت التحية عليهم.. ابتسم وكأنه يقول للمدير "شفت" كلامي صحيح.. يا خسارة.. كان فلان صديقي يومًا من الأيام ولكن واقعة نقله إلى فرع الشركة وبُعده عن المركز الرئيسي أثرت على نفسيته..

لم استيقظ من هذا الكلام إلا على صوت الآذان، لم أدرك ما مر من الوقت حتى أن الفيلم.. ليس هو الذي كنت أتابعه.. بل جاء آخر والميل الذي أتصفحه رغم أنني جالس أمام الكمبيوتر والنت يعمل، لا أدرك هل تصفحته أم لا.. ربما حل عليّ النعاس..

زوجتي تناديني: ستأكل الآن أم بعد الصلاة؟

صاحب التعميم: لا.. بعد الصلاة

الزوجة: هو أنت عصبي ليه

صاحب التعميم: لم أرد بعصبية.. أنا هادئ
الزوجة: حتى في ردك الآن.. أنت منفعل
صاحب التعميم: يحاور ذاته.. "تذكر ما كان يفكر فيه ومدى انعكاسه على تصرفاته" وأنه بالفعل منفعل دون أن يدري.

(تحليل الموقف) :

تخيل معي عزيزي القارئ إذا لم يدرك هذا الشخص "ما دار في خياله" ماذا يحدث؟

١. انفعال أكبر في الرد على زوجته.
٢. انصراف عن الصلاة.
٣. ضيق وتوتر حتى وقت الاجتماع في اليوم الثاني.
٤. تربص للشخص الذي يدعى "فلان".
٥. مجرد أن يتحدث "فلان" في الاجتماع يرد عليه بعصبية حتى وإن كان الموضوع لا علاقة له بما كان يدور بخياله.

هكذا أنت مع ذاتك تدرك حالك
تجدد.. آمالك، تنميها
تدفعها لصباح فيه عمل واستقرار
تغذيها بالتحفيز.. تقول لها الدافع أن أنال التقدير
أن أُحسن الظن بالغير
وألا أطيل في سرد مواقف بالخيال تعود عليّ بالانفعال

لقد ترك الشخص نفسه لتخيل ما سيحدث غدًا من فلان.. حتى رسم صورة للشخص الذي يدعى "فلان" وهو يوقع بينه وبين الآخرين في الاجتماع، ودعم الخيال واختار الموقف: وهو مار شاهد المدير وفلان يقفون معًا في حوار باسم.. تمادى معه الخيال (التشويش) في جزء من الموقف.. وبدأ في التعميم.. حتى تملكه إحساس بالانفعال.. أصبحت مشاعره في مكان آخر غير الذي هو فيه.. تجاوز الحاضر قفز خارج حدود الجدار.. تحول بمعطيات فكره لسلوك العصبية وهو جالس لم يترك الدار.

هكذا نُهيئ أنفسنا ونُعِدّها للتصرف بعصبية دون البحث عن تراكمات مخزون الانفعال ومعطياته، التي لم يكن لأحد تدخل فيه.. بل نتيجة لصراع داخلي، عدم المواجهة، الاستسلام لإيحاءات سلبية من الغير عن فلان، أيضًا استكشاف أن هناك أبواب مفتوحة تجاه "فلان" لمواقف سابقة لم يتم معالجتها.

ليس شرط أن تكون مع فلان نفسه بل أنها مشابهة "حدث دمج بين إدراكات الماضي.. مع توقع لما سيحدث في المستقبل" مرورًا بموقف صغير في الحاضر لم نتحقق منه بعد منحنا قدر من التعميم أدى إلى حدوث الربط.

كيف نصل إلى مرحلة التعميم؟

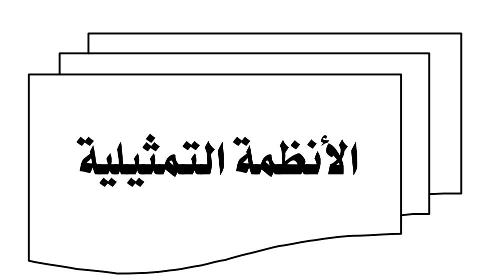
- نتاج عدم التجديد في الحياة "الاستسلام للروتين"
- عدم اكتساب مهارات جديدة من فنون التعامل

- عدم وجود أهداف تسيطر على التفكير وتحفزه
- الافتقار إلى المصارحة مع الآخر
- التدقيق في الأمور الصغيرة ووضع اعتبار كبير لها ممـــا يـــنعكس سلبًا على التفكير وربط المواقف ببعضها
- عدم الانتباه إلى التراكمات التي ندعم بها عقولنا يوميًا دون بحـــث أو تفتيت "آلية معالجتها"

منظومة القضاء على التعميمات

علينا أن نوقف التعميم في الحكم على المواقف بواسطة:

الفصل	١ - عدم الحكم على المواقف الحالية، برؤية سابقة.
المصارحة	٢ - المصارحة مع الذات والآخر (الحوار).
الأهداف	٣ - الاهتمامات الكبيرة تطغى على الصغائر.
الظن	٤ - حسن الظن بالآخر.
التقدير	٥ - حب وتقدير الآخرين.
الثقة	٦ - بناء جدار الثقة.
التحفيز	٧ - التحفيز المستمر تجاه الاهتمامات الكبيرة.
الإلغاء	٨ - استخدام قاعدة الإلغاء المستمر للمواقف السلبية.
المواجهة	٩ - مواجهة الذات.. عدم الاستسلام للإيحاءات.
الوقت	١٠ - تفعيل مهارات استثمار وإدارة الوقت.
التفكير	١١ - السعي تجاه التلقين الإيجابي بشكل مستديم.


الأنظمة التمثيلية

نتطرق أكثر لمعرفة الذات والآخر من خلال إدراك الحــواس، فمـــن خلالها نستطيع أن نعرف كيف ندرك المواقف الحياتية التي تمر بنا. ولكل منا نظامه التمثيلي الرئيسي وأيضًا الفرعي، ومعرفتك بالنظـــام التمثيلي توضح لك:

- هل أنت تعرف نفسك؟
- تدرك كيف تعبر عنها
- تعرف ما يلفت انتباهك
- تدرك كيفية تقييمك للأمور

وتُعد الأنظمة التمثيلية مهارات يمكن اكتسابها، ومن يدرك ذلك فإنـــه لا يتوقف عند حيز المعرفة الذاتية فقط بل يمتد لفهم ومعرفة الآخر، مما يمنحهُ الفرصة للتفاعل والوصول، وهو ما ينعكس أثـــره علـــى تفعيل مهارات الاتصال والقدرة على الإقناع والتأثير والإلقاء المؤثر.

كيف يمكن أن أعرف نظامي التمثيلي:

١ - الكلام:

التعبيرات الكلامية التي دائمًا ما أرددها مثل:

- أرى، أشاهد، أتخيل، أتصور — بصري
- أسمع، أنصت، صدى، حوار — سمعي
- أشعر أتأثر، ينبض، أقدر — حسي
- رائحة، عطر، يفوح، مزيج — شمي
- مر، حلو، طعم، هضم — تذوقي

سوف نركز على الأنظمة التمثيلية الـثلاث وهـي الأكثـر تفـاعلاً (السمعي، البصري، الحسي)

٢ - نبرة الصوت:

- البصري:

• التحدث بسرعة.

• تنوع نبرات الصوت تأثرًا بالمشاهد التي يراها بداخلـه ويريـد أن يعبر عنها.

• يستفيض في الحوار.

- السمعي:

• التحدث بهدوء.

• الاعتدال في نبرة الصوت.

• انخفاض وارتفاع نبرة الصوت.

• وضوح الصيغة.

- الحسي:

• التحدث عن المشاعر، الأحاسيس.

• رؤية الصورة العاطفية بتركيز أكثر.

٣ - التأثيرات غير الملفوظة:

- البصري:

• يتحرك أثناء الحوار، حيوية، حركة اليدين، الرأس، العين سريعة.

- السمعي:

• حركته مُتزنة، يُنصت، يُعبر بحركة الرأس، تركيز العين بهدوء حركة اليدين محدودة.

- الحسي:

• حركته هادئة، تأشيراته غير الملفوظة تتميز بالعمق، يُعبر بالعين، حركة يديه غير مندفعة، تتجاوب مع الحديث.

٤ - الشخصية:

- البصري:

• يتخذ القرارات، يتحمل المخاطر، المغامرة، يقاطع أثناء الحوار، يحدث توافق سريع مع الآخرين (يبحث عن الإجمال).

- السمعي:

• يُحلل الموضوع، يجمع المعلومات، يستفيض في الشرح (يبحث عن التفاصيل)، لا يُقاطِع أثناء الحوار.

الحسي:

• يطرح الأفكار بهدوء، أحكامه تميل إلى العاطفة، لا يحاول أن يدخل في جدال، يرغب في أن يبدأ وينتهي الحوار بلا انفعال.

٥ - الانفعال:

الحسي	البصري	السمعي
انفعاله ألم خسارة	ثورة / دفاع ارتفاع نبرة الصوت	ضيق لا يريد أن يستمع

٦ - حركة العين

لحركة العين بُعد آخر ذات أهمية للتدقيق في معرفة النظام التمثيلي، وذلك بالارتباط مع نصفي المخ:

النصف الأيمن: التخيل، العواطف، التأليف، الانفعال، الابتكار.

النصف الأيسر: يعمل على التذكر، التحليل، التسلسل، المنطق.

الحسي	البصري	السمعي
إلى أسفل	إلى أعلى	نفس المستوى


منظومة التوافـق

في دراسة قُمتُ بها على مجموعة من المتدربين، عن رؤية الأشخاص للكيفية التي يصلون بها إلى الآخر، ومدى التأثير الحادث لوقع الكلمات، نبرات الصوت، لغة الجسد، تفاوتت النتائج من شخص لآخر ونحلل معًا هذه الرؤية في الوصول:

النطق	النبرة	النظرة
%٨٠	%١٠	%١٠

تحليل الرؤية:

يعتمد هذا الشخص في الوصول للآخرين على الحوار ثم الحوار، مما يجعله يُجهد ذاته، يستغرق مزيدًا من الوقت في سبيل الوصول بما لديه من أفكار أو آراء لإقناع الآخر بها، حيث يعتمد بنسبة أقل على تأثيراته غير الملفوظة. ونحلل معًا هذه الحالة:

١ - في تنوع وطول فترة الحوار، تحدث مُداخلات أو مُقاطعات، ربما ينتج عنها اختلاف في الآراء، يحول الحوار من مثمر إلى عقيم.

٢ - التوافق هنا لا يحدث سريعًا لعدم التفاعل والتأثير في الآخر إلا بواسطة الحوار الذي يتطلب مزيدًا من الوقت.

٣ - تتطلب ضرورة إتاحة المزيد من الوقت للاستفاضة في التحدث، وهو نادرًا ما يحدث سواء داخل الاجتماعات أو عبر الحوارات التلفزيونية، خاصة إذا كانت على الهواء، حتى على مستوى الاتصال المباشر بين طرفين، قد لا يتسنى للآخر الوقت من أجل الاستفاضة في الإنصات.

٤ - تتطلب من الآخر أن يكون مستمع جيد حتى يصغي إلـــى هـــذه النسبة (الـــ٨٠%)، وأن يكون الموضوع محل اهتمام لـــه بدرجـــة كبيرة حتى لا يصاب بالملل.

٥ - لا أستطيع كمتحدث أن أشعر الآخر بالحافزية المطلوبـــة والتـــي تتوفر في تنوع نبرات الصوت والتـــأثيرات غيـــر الملفوظـــة لأنهـــا مجتمعة تمثل في حواري (٢٠%) فقط.

٦ - الحصيلة التي أصل بها في التعبير لا توازي المجهود المستغرق لانعكاس هذا الحوار على مجريات يومي. (الإصابة بالتعب والإرهاق نتيجة الإطالة في التحدث والبحث عن الكلمات) مع ضـــرورة ضـــبط الانفعال في حال المقاطعات.

٧ - قد يكون هذا جميلاً بالنسبة لشخص يبحث عند اســـتماعه عـــن التفاصيل بينما لا يصلح على الإطلاق مع آخر يبحث عن الإجمال في الحوار، هنا لا أستطيع أن أصل إلى كافة الشخصيات، وهو ما يدفعني إلى ضرورة معرفة إلى أي نمط ينتمي الآخر.

٨ - انعكاس هذا الأسلوب في الوصول يشعرني أنا شخصـــيًا بعـــدم تفاعل الآخر معي.. لاستسلامه لي في إنصات سلبي دون الإيجـــاب برغبته في المتابعة، ربما لعدم إتاحة الفرصـــة لـــه لمـــداخلات، أو لطبيعة شخصيته في عدم القدرة على المقاطعات.

مرحلة التغيير في تفعيل مهارات التأثيرات الملفوظة وغير الملفوظة :

بناءًا على ما تقدم؛ نستطيع أن نُغير هذه النسبة من خلال التـــدريب والممارسة، ولكن الأمر بداية يحتاج إلى الرغبة والملاحظة، لطبيعة الموقف والبيئة المحيطة.

النطق %	النبرة %	النظرة %
٨٠	١٠	١٠
٦٠	١٥	٢٥
٤٠	٢٥	٣٥
٢٠	٣٥	٤٥
١٠	٣٥	٥٥

نجد أن التدرج في الهبوط للحد من الانفلات ترتب عليه:

١ - السيطرة أكثر على الانفعال.

٢ - تجاوب أطراف الحديث بين المتحاورين.

٣ - الحافزية المستمرة نتيجة انعكــاس المــؤثرات الأخــرى غيــر الملفوظة (الحافز – الثقة).

٤ - الحد من المداخلات والمقاطعات تفاديًا لتحول الحوار مــن فعــال إلى جدال.

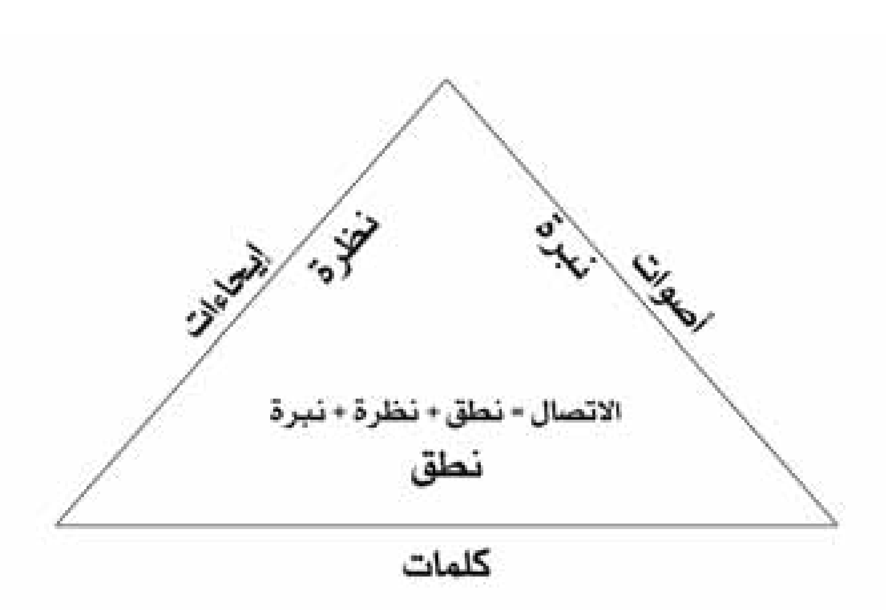
٥ - الاستفاضة في الكلمات بشكل إجمالي معبر له مــدلول "التطــرق إلى التفاصيل مع تنوع نبرة الصوت وتأكيد الصــدق وصــولاً إلــى الإقناع المؤثر.

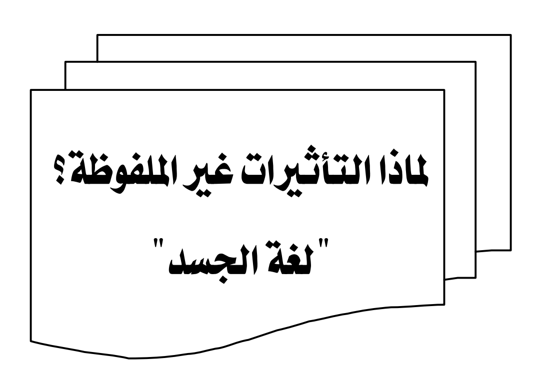
٦- مواصلة اليوم واستكمال جدول الأعمال ومتابعة اللقاءات.

٧- إدارة فعالة للوقت "المختصر المفيد".

٨- رغبة الآخر في التحاور معي لأنني أمنحه الفرصة للتعبير والاستفاضة أيضًا.

٩- تنمية مهارة الاستماع.




لماذا التأثيرات غير الملفوظة؟
"لغة الجسد"

لاحظ معي عزيزي القارئ حركات جسدك أثناء الحوار، يتصور البعض أنها حركات عابرة، ولكنها في واقع الأمر معبرة يصل تأثيرها إلى الآخر سريعًا، حيث تقفز فوق حواجز الكلمات، والدراسات تؤكد أنها تستحوذ على النصيب الأكبر في الإقناع والتأثير في الآخرين، يُطلق عليها لغة الجسد، بدايةً من المصافحة التي ينعكس تأثيرها بوضوح معبرة عن الجدية، الثقة، الرغبة في التواصل، سلبياتها إذا لم تكن بالجدية المعهودة فهي تعبر عن التراخي، عدم الاهتمام، اللامبالاة، الانشغال، الروتينية.

بينما تعكس الابتسامة الشعور الداخلي للتعبير عن محور ومضمون الشخص المُنصت للحوار، وهي كالوردة التي يفوح شذى عطرها لتضفي جوًا من الانسجام.

العين لا تقف عند حيز الرؤية لمعرفة الآخر بل تعكس رأي الآخر عند التواصل، لأنها تتجاوب مع الحوارات ولأنها ترحب عند اللقاء، تتعاطف لتُعَبر عما يدور بالداخل، ولأنها صادقة المشاعر فهي دليل الوصول، والأكثر خبرة في إدارة الحوارات وفهم الشخصيات؛ يستطيعون التعرف على صدق أو زيف التعبيرات بملاحظة حركة العين.

وتظهر الثقة في نظرة العين، المصافحة بالأيدي، هيئة الجسد، عند الوقوف أو الجلوس أثناء الحوار، حيث نجد من يقف بشكل متناسق مُعبرًا عن ثقته فيما يُعَبرُ، أو جالسًا على المقعد بشكل يُعَبر عن

الرغبة في الحوار؛ لأن الشخص الذي يرجع بظهره إلى مؤخرة المقعد فإنه يُعَبر للطرف الآخر عن الرغبة في الاستفاضة، بينما الذي يأتي بظهره إلى الأمام وكأنه يجلس على حافة المقعد فإنه يعبر دون أن يدري عن رغبة في الوصول بالحوار إلى نهايته وأنه لا يمنح هذه الكلمات التي يسمعها الجدية المطلوبة، أو أن لديه ما هو أهم مما يسمع الآن.

وعلى الآخر أن يدرك في اتصاله هذه اللغة، فلا يمكن أن نستعرض موضوعًا هامًا أو فكرة إبداعية لشخص وهو بهذه الوضعية في الجلوس، لأنه لن يستوعب كامل ما يُطرح عليه، وينحصر الاهتمام بالقشور بينما جوهر الموضوع لن يصل إليه، ولن يستطيع حتى البت فيه، يكون نصيبه التأجيل، والوقت المُهدر في حوار غير فعال.

تشبيك الذراعين دلالة على احتضان الطرف الآخر للموضوع، بينما الذي يقوم بعرض الموضوع، عليه أن يفتح ذراعيه حتى يسمح للآخر بالمشاركة فإذا قام بتشبيك ذراعيه وهو المتحدث فإن ذلك دلالة على أنه يتحدث دون رغبة في التجاوب مع الآخر بل يريد أن يحتفظ بالتفاصيل الدقيقة لذاته دون مشاركة الآخر.

والدلائل على الفتور في الحوار من جانب المتحدثين، مثل لمس الأذن، حك العين، انحناء الأكتاف مُعَبرة عن انخفاض وتيرة الحماس، هنا لابد من المتحدث أن يتوقف وألا يستطرد في حواره، لأنه لن يصل إلى ما يريد، بل عليه أن يُغير في نبرة صوته

بالانخفاض أو الارتفاع وفقًا لمعطيات كلماته، لجعلهـــا أكثـــر تـــأثيرًا وقبولاً، مع مواكبة هذه النبرة بالتأثيرات غير الملفوظة.

وأنت عزيزي القارئ، سوف تقفز بحواراتك واتصالاتك بالآخرين إلى آفاق أكثر سعة، لتتمكن من الوصول إلى توافق سريع معهم، وتمهد لذاتك جسرًا للعبور نحوهم، فالأكثر خبرة في الاتصال مع الآخرين هم الأقدر على الوصول، لا من أجل النجاح في الاتصال بل الوصول إلى مرحلة متقدمة من التوافق مع الآخرين والتي يتبعها قبول الآخر لنا، لأفكارنا، معتقداتنا، الاستفاضة في الحوار والتعبيـــر، قبـــول طـــرح إبداعاتنا علاوة على أننا لن نمر كذكرى عابرة في حيـــاة الآخـــرين، إنما يكون لنا وقع وتأثير حتى وإن لم توجد معرفة سابقة.

كن أكثر عمقًا.. وفَعِلْ لغة الجسد:

إذا توقف الآخر عن المداخلات علينا أن نشاركه بطرح سؤال:

- ما هي رؤيتك في الموضوع؟
- عَبر عن خبرتك فيه..
- شاركنا الرأي والمشورة..
- أنت صاحب خبرات في هذا المجال..

* كلما كان التأثير غير الملفوظ فعال من خلال حركة اليدين، الرأس، نظرة العين، الابتسامة، القبول، الارتكاز، الثبات، التفاعل، الحيويـــة، انعكس ذلك إيجابًا على مشاركته ودعمه فيما نتحدث.

* افتح ذراعيك حتى يستشعر الآخر رغبتك في مشاركته بما تطــرح من موضوعات.

* استخدم أصابعك للتعبير عن محاور النقاش من (١ إلى ٤) لــيس أكثر من ذلك، بأن تقول هناك ثلاث محاور وتشير بأصابعك ثم تعرض رقم (١) الإشارة بأصبع، ثم (٢) الإشارة بأصبعين، ثم (٣) الإشــارة بثلاثة أصابع، ويمكن استخدام اليد الأخرى للتأشير على الأصابع.

* احذر إذا خرج من وضعية جلوسه على الكرســي وأنزلــق إلــى آخره.. فإنه يفكر في الانسحاب، عليك أن تعيده بنبرة صوت معبرة، مؤثرة ارتفاعًا أو انخفاضًا، أو أن تبدأ في إنهاء الحوار علــى وعــد باستكماله في وقت لاحق، "ربما نظرًا لانشغاله" لا يستطيع أن يكمــل الحوار. (المرونة في تقدير موقف الآخر)

* حركة العين الكثيرة تعمل على تشتيت الأطراف، لذا فإن محدودية حركة العين مع التركيز على الآخر للتعبير عن الاهتمام (لا أن تكون في وضع المراقب).

* الابتسامة أثناء الحوار.. والابتسامة في وجه الشــخص صــاحب المُداخلات حتى وإن كانت اعتراضــات أو بعــض الســخرية علــى مضمون ما نقول، فإن الابتسامة تمنحك الثقة وينعكس مردودها على الآخرين أيضًا في إيصال هذا الشعور لهم، وأشعر ذاتــك فــي تلــك اللحظة أن من يعترض أو يستنكر فهو لا يعترض على شخصيتك أنت إنما على ما تطرحه من موضوعات.

* هنا تستطيع أن تستكمل حوارك، واحذر أن تنسى ما كنت تقوله.. بمجرد أن تنتهي المُداخلة أعد كلماتك لتذكير الآخرين بها، واستطرد كما كنت دون التركيز على الشخص صاحب المداخلة، بل وزع ناظريك على الحضور ولتكن عودتك أكثر ثقة، وفي متن حوارك لا مانع من أن تستفيض في التعبير عما دار في المداخلة، موجهًا الشكر بدايةً والاحترام لكافة الآراء لأنها جميعًا تنصب في بوتقة واحدة؛ هي تحقيق الهدف والارتقاء بالأداء.

* لا تحاول أن تتدخل للرد على المُداخلات، حتى لا يتحول الحوار إلى جدال أو نقاش بعيدًا عن مشاركة إيجابية من كافة المشاركين في الحوار. بل استمع وعَبر عن ردك بعد أن يفرغ الآخر من مداخلته.. هكذا تبدو متميزًا في الرد على المداخلات.


لماذا الاتصال؟

بالرغم من أن الاتصال علم له أبعاده ومحدداته، إلا أننا نـــرى أنـــه مهارة نرتقي بها للتغلب على معوقات الحيـــاة مثـــل العزلـــة، عـــدم الاندماج مع مختلف البيئات المحيطة بنا.

المبدأ: أننا لا نستطيع أن نحيا بمعزل عن الآخر

الحل: هو أننا نرغب في الاندماج

معوقات التواصل مع الآخرين:

١ - عدم المعرفة الذاتية:

يتصور البعض أنه ملم بطباعهِ وسلوكهِ وأنه يدرك جيدًا انعكاس هذا على الآخرين.. وعند سؤاله عن بعض علاقاته الممزقة يقـــول.. لا أعرف.. منذ فترة لم نعاود الاتصال معًا.. ربما لا توجد مصلحة بيننا أو هناك فتور في الاتصال.. سؤال آخر.. هل أيقنت صديقًا أو قريبًـــا لك وحاولت الاستفسار منه عن انعكاس تصرفك في موقف ما عليه.. وقلت له أخطرني بصراحة، وهل أنت مستعد للنقد؟ هـــل حاولـــت أن تراقب تصرفاتك وتُراجعها بعد عدة مواقف وتبحث لماذا كانـــت ردة فعلي هكذا؟ لماذا كنتُ سعيدًا إلى هذه الدرجة؟

كل هذه الاستفسارات من أجل الطَرق على الذات لمعرفة ما نُصـــدره من تصرفات نتاج مشاعر/ إدراك/ سلوكيات.

٢ - الافتراضات المسبقة:

تؤدي إلى الحكم المُسبق على الأمور دون الوقـــوف عنـــد تفاصـــيل الموقف الفعلي، وانعكاسه على التواصل بفاعلية في أنها معوقة لـــه

سواء كانت إيجابية أو سلبية، حيث تجعلنا ننساق وراء ردود أفعال أو إصدار قرارات غير صائبة، لأنها مبنية على مواقف من الماضي.

التصرف هنا:

١ - الحد من تصاعد الأحكام المسبقة.

٢ - السيطرة على الرؤية والتصور (الانطباع الأولي).

٣ - وضع الموقف الحالي في إطاره والبناء عليه دون الاعتماد على التخيل أو التعميم.

الناتج:

١ - رؤية الأمور على طبيعتها بواقعية وموضوعية.

٢ - البناء للمستقبل باكتساب مهارة جديدة في الحكم على الأمور وتوجيهها.

٣ - البعد عن التشويش لرؤية أفضل.

٤ - تنقية الإدراكات السابقة والحد من قدرتها على السيطرة.

٣ - الافتقار إلى مجموعة المهارات الحوارية

- قيادة الدفة عند إدارة الحوارات يمنحنا القدرة على الإصغاء بفاعلية، أيضًا اختيار الوقت من أجل المُداخلات.
- القدرة على التحكم في الانفعالات الناتجة عن ردود أفعال الآخرين.
- التوجه إلى الإقناع بما لدينا من أفكار وإبداعات.

٤ - الخوف من الانتقادات:

التفكير المسبق في انتقادات وسخرية الآخرين يجعلنا نتوقف عن الاندماج في اتصال فعال.. يجعلنا نتجنب المداخلات أثناء

الاجتماعات، يجعلنا نريد أن نقول ونعبر.. ولكن نترك أفكارنا حبيسة هذا التفكير، فلا نواجه، ونطلب من الآخرين (المقربين) أن يتحدثوا نيابة عنا.. نفقد محصلة رؤية معطيات أفكارنا وهي ناجحة في أعين المحيطين بنا.

الحل:

- القفز فوق حواجز التفكير
- إقناع النفس والترديد الداخلي بضرورة قبول النقد أي كان
- التجريب.. وضع الرؤية في الفعل
- مواجهة النقد بالشكر والانصراف عنه لاستكمال ما لدي من حوار

٥ - عدم التشجيع على مخاطبة الآخرين:

عدم التشجيع الذاتي والاستسلام إلى الإيحاءات السلبية من حولنا، والتي تدور في نطاق "الابتعاد غنيمة"، نجد أناس كثيرين يتجنبون فتح حوارات مع رؤسائهم خوفًا من:

- تفويض لمهام عمل جديدة.
- استفسارات عن مهام عمل حالية.
- نقاش عن تطلعات مستقبلية.
- تكليف بمشاركة في فرق عمل.

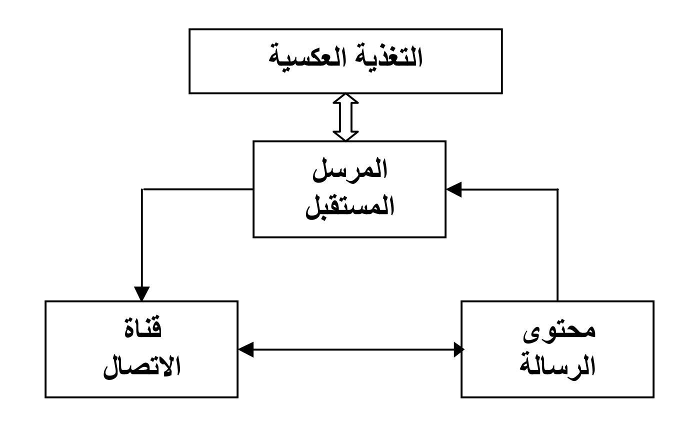
والناتج الاضمحلال في المكان.. أو تجنب فتح حوارات مع المحيطين نظرًا إلى:

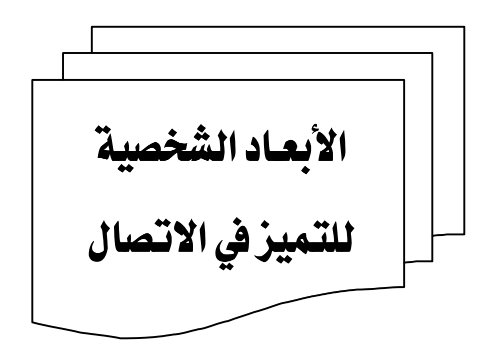
- عدم القدرة على المصارحة.
- تجنب إثارة مشاكل جديدة.

- عدم المرونة في تناول معطيات الحوار.
- الانصياع لآراء الآخرين تجنبًا لحوار غير مثمر.

الحل:

- الرغبة الذاتية في التحفيز المستمر تجاه الوصول للآخر.
- توليد روح الدافعية في إدارة الحوار.
- الرغبة في المصارحة.
- الرغبة في حل المشكلات.
- الرغبة في المشاركة بفرق العمل.
- عدم الاستسلام للركون والخجل.
- بحث الأمر ذاتيًا بشكل شهري عن تطور المشاركة في الاتصال بالآخرين.




الأبعاد الشخصية
للتميز في الاتصال

١- روح المبادرة

المبادرة: البدء قبل الآخرين في الإنجاز، والشخصية التي تمتلك روح المبادرة تستطيع أن تتغلب على معوقاتها الداخلية لأنها تفكر في الحاضر والمستقبل أكثر من الماضي.

- المبادر يبدع.
- يتقبل التغيير.. لا يقاومه لمجرد الرفض.. بل يبادر لمعرفة ماهية هذا التغيير، وإلى أين يسير بنا في موكب البحث عن التطوير.
- مُحَفِزِ للآخرين؛ يشاركهم، يتميز على المدى الطويل.
- يسعى لتحقيق معدلات أداء مرتفعة.
- يمتلك المرونة في السلوك.
- يتحمل الضغوط.
- يتقبل النقد.
- يضع الجودة في الحسبان ويسعى تجاه الإتقان.

٢- التوجه لمساعدة الآخرين "روح التعاون":

تسعى الإدارة الحديثة لبث روح التعاون بين العاملين ومع العملاء، من منطلق الارتقاء في التعامل، وكما اختلف مفهوم الإدارة أيضًا فإن مفهوم المنافسة أصبح يعني التعاون، نعم.. التعاون مع المنافسين.. لخدمة ذاتي والارتقاء ببنية مؤسسية تواجه المنافسة الخارجية.

عندما نتعاون سويًا كصناع أو مقدمي خدمة معينة في الارتقاء بجودة المنتج، فإننا نوجه جهودنا من الضد إلى الكل.. مرحلة

تنعكس آثارها على اتصال مؤسسي بهدف مجتمعي. يساعد على إحياؤه الطاقات البشرية الكامنة، والتي تحتاج إلى إزاحة الستار لتحقيق اتصال فعال لصناعة بيئة يسودها الانسجام والألفة.

٣- تحمل الضغوط:

يستطيع الشخص أن يصل ذاتيًا إلى مرحلة الاسترخاء التي تمنحه الفرصة للانطلاق، متحررًا من قيود الضغوط الذاتية التي يفرضها على نفسه، ومن المخاوف الخيالية التي يتصور أنها سوف تحدث له في المستقبل.

إن الشخص المتأهب دائمًا إلى "الضد" أو صد الصراعات التي يشعر بحتميتها في حياته.. لا يستطيع أن ينجو بذاته من الوقوع في براثن الوهن.. والتعنت عند التوجيه، بل والإصرار على مواقفه ورفضه تعديل سلوكه، وعدم اقتناعه بحب الآخرين له.. يظل يُغلق الأبواب في وجه كل خير يأتيه.. هل حاول أن يعرف ذاته وكيف يتغلب على مشاعره، التي نراها في معظم الأوقات حبيسة أفكاره.. لا يستطيع أن ينطلق بها إلى الآخر، لأنه يدرك أن أي رفض أو سخرية أو توجيه أو حتى عتاب بسيط ستكون نتيجته مزيدًا من الاستسلام للضغوط.. وترك النفس للانفعال، (ثلاثة أوجه للمواجهة):

١. إما أن يستسلم ولا يواجه مما ينعكس سلبًا على صحته.

٢. يتحول إلى غضب تختلف ردة فعله من شخص لآخر في صورة صراخ أو تعدي أو رفض الاستمرار.

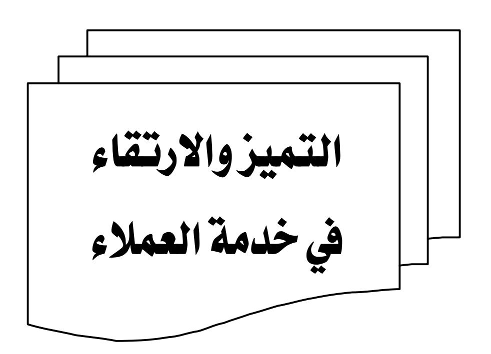
٣. أن يتحكم ويسيطر عليه.

التميز صعود.. أول درجاته التحكم في الضغوط
من يستطيع أن يقفز.. يقود..
من أجل تعاون.. أو مبادرة للنهوض..
لكن الأمر يحتاج مرونة في السلوك

٤- صناعة المرونة في السلوك:

شائع أن تقول أنا عندي مرونة في السلوك، فماذا تفعل قل لنا يا صديق.. يقول أبتعد عن أنا (نظرتي للموقف) وأنظر إليه من وجهة نظر الآخر، بمعنى أن أضع نفسي مكانه.. حتى أستطيع تقدير مشاعره وسلوكه.. ولا يقف الأمر عند هذا الحد بل أخرج إلى حيز المراقب الذي يستطلع انعكاس التصرف من (أنا والآخر).
تمثيل الأدوار هنا يمنحني القدرة على أن أتخلى عن دوري في حال "التعنت" بينما ألعب دور الآخر لتقدير موقفه، وأمارس دور المراقب لأصل إلى تقبل النقد بالترحاب، والإساءة بالابتسام، والغضب بالتهدئة والابتعاد لا المجاراة.

من هنا أستطيع اكتساب المرونة في الأداء، فهي مهارة تمنحني القدرة على الانطلاق والتفاعل الإيجابي في مختلف مواقف الحياة.


التميز والارتقاء
في خدمة العملاء

يتصور العديد من ممارسي بعض المهن أنه يعمل بمعزل عن العميل النهائي، مثل القائمين بأعمال الأرشيف أو الشئون الإدارية، والقول الصائب أن لكل مهنة عملاء، والدليل الجودة في معناها القصير، الأداء المتميز في "خدمة العملاء" ولا توجد مهنة بدون جودة، وناتج التقصير في الأداء يرجع إلى افتقار أو معوقات الاتصال التي تستحوذ على النسبة الأكبر من أوقات حياتنا، سواء على صعيد العمل أو الحياة بشكل عام (مجتمع الأسرة، الأصدقاء، الأقارب، التعاملات).

من هم العملاء:

- **على صعيد العمل:**

العميل الداخلي (العاملين، المتقاعدين، الإدارة العليا، الفنيين، وأسرهم، أيضًا المرشحين للتعيين).

العميل الخارجي (العملاء الحاليين، العملاء المرتقبين، الموردين، حملة الأسهم، الإعلاميين، المنافسين).

- **على صعيد الحياة الاجتماعية:**

العميل الداخلي: الأب، الأم، الأخوة، الزوجة، الزوج، الأبناء، الخادمة، السائق.

العميل الخارجي: الأقرباء، الأصدقاء، المدرسة، الجيران.

ما هي الرغبة من تحقيق الاتصال مع العميل؟

- تحقيق الهدف (الشخصي، المؤسسي).
- الاستمرارية في التعامل.
- التوسع والانفتاح على الآخر.
- إبداع وابتكار أفكار جديدة.
- رؤية الجودة في الأداء.

ولا تمضي الحياة بدون تجديد، حتى أن الأساليب المتبعة سواء في عملنا أو حياتنا الشخصية إذا ظللنا عاكفين على إتباعها لفترات زمنية طويلة، فليس هذا نتيجة فاعليتها بل نتيجة لفشلها، لأن التجديد نبع صافي من لا يغترف منه سيظل يدور في نفس الدائرة، لا يستشعر معاني جديدة تساعده على الحد من الشيخوخة. (رغم الشيب سنظل شباب) طالما نسعى تجاه التطور والبحث عن التجديد، الذي يتطلب وقت لإبداع أفكار جديدة حتى وإن كانت قليلة ولكنها جديدة علينا في التطبيق.

* من يسلك طريق آخر غير الذي اعتاد عليه وهو ذاهب إلى العمل.
* من يدعو الله اليوم أكثر من كل يوم.
* من يقول للمحيطين به.. أنا سعيد.
* من يدخل اليوم.. يصافح أهله في البيت.
* من يرفع السماعة ويقول أحبك يا أمي.
* من يرسل ورد لزوجته.

* من يقول لمديره أود أن تشاركني فكرة جديـدة دعنـي أطرحهـا عليك.

* من يبحث عن مسكين ويقول له أين أنت.

* من يذهب لزيارة دار أيتام وهو عائد من العمل.

* من يتصفح الجريدة في ربع ساعة بدلاً من ساعة.

* من يحرص على ترتيب مكتبه قبل الانصراف.

* من يتخيل هدف ويسعى تجاه تحقيقه بصدق.

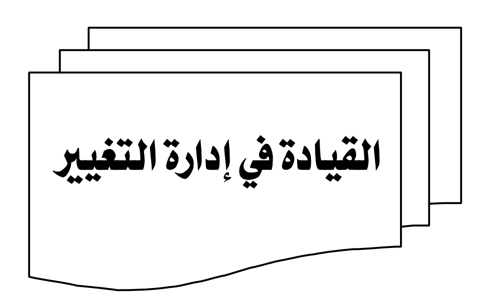
* من ينوي تفويض وقته للعمل في سبيل الله الآن.

* من يحرص على تحفيز الآخرين اليوم حتى وإن كان يدرك أنهـم سيتفوقون عليه غدًا.

* من يمنح النصيحة في الخفاء، ويوجه النقد بلا عتاب.

كل هذه إبداعات جديدة، تُغير نمطية الحياة، وتـدفع إلـى الشـعور بالامتلاء، التطلع لرؤى جديدة تمنحنا، تساعدنا، تجعلنا "نستطيع" أن نقفز فوق حواجز التمسك بالطباع، العناد، التكبر، الأنانية.

"بفضل الله" نستطيع هكذا يتحول الاتصال لارتقاء، محصـلته سـلوك لتميز في خدمة العملاء.


القيادة في إدارة التغيير

الرؤية والبصيرة

في مرسوم السلوك انعكاس واقعي لماهية العمل، ومردود الفعل الناتج عن المتلقي، وللتجريب هنا دور حيوي حتى على نطاق التخيل، فالفكر طاقة تحتاج إلى توليد مبعثها الرغبة في التطوير والتحسين المستمر للأداء، ليس على صعيد العمل فحسب بل مجمل نشاطات الحياة.

والدافع شعور يحتاج إلى إدراك واعي يعمل على تلقين الإرادة التي تجعلنا نقفز ونطير، وفي كل هذا تدريب على الصلابة لمواجهة الضغوط الخارجية من انتقادات، عدم قبول ما نطرحه من أفكار.

والآن ننتقل إلى مرحلة أكثر عمقًا وهي تفوق مسألة التدريب، بل التطبيق على ممارسة فرض الضغوط وتعظيم المساحة المخصصة لها مع تطويع الذات على التحامل المقبول، وفقًا لمعايير تختلف من شخص لآخر لأنها طاقة استيعابية، إذا زادت كانت ضد، حتى يتحقق التوازن النسبي بين الضغوط الإرادية والقدرة على استيعابها.

ونناقش سويًا سؤال يطرح ذاته، ما جدوى الانتقال/العائد/النظرة، التحامل؟

إذا جاءت الإجابات معبرة عن قيمة في سبيل تحقيق الهدف فإن الأمر يحتاج إلى مصارحة مع الذات، بتوليد دافعية فرض الضغوط، مع القدرة بفضل الله على التصدي لمواجهة الضغوط اللاإرادية، هكذا تكتمل منظومة البناء.

ولكن الأمر يحتاج إلى التوجه للتغيير مع القياس على محاور (مربع سمات) مع مراعاة الوقت المستغرق.

البعض يقول إن الأمر يتطلب سنوات، وبالفعل تمضي السنوات وهــو يحبو نحو الثبات، إلا أنه في مجمل الأداء لم يُحقق الطفرة، لأنه أقنع ذاته أن الأمر عسير، التفكير هنا يحتاج إلى إعادة صــياغة لتلقــين اللاوعي بأن الأمر هين ويسير، وسوف يستشعر ويحصــد المــردود بإذن الله.

مقاومة التغيير.. سلوك يحتاج إلى تذليل

نعود من أجل أن نفسح لأنفسنا المجال بما لدينا من معطيات ممثلــة في نقاط جديدة، هي القدرة على الاتصال كمصدر من مصادر القــوة للانطلاق تجاه اقتناص الفرص المتاحة، والتي تتسع دومًا للخــروج من حيز إلى آخر، تساندنا في ذلك مهارة المرونة التي اكتسبناها.

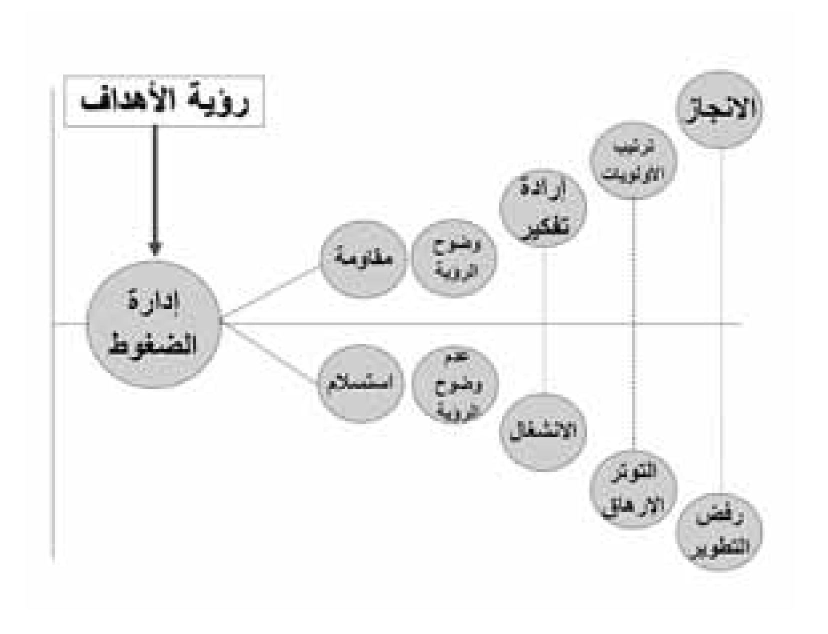
ممثلة في تعديل مستويات الطاقة ما بين روحانية، عاطفية، ذهنيــة، بدنية، تتكامل منظومة العطاء وتدخر للذات مراحــل مــن الانطــلاق بدون اعتلاء الطاقات، تتقوقع الهمم وتنتابنا حالة من الابتعاد.

- وضوح الهدف هنا: صناعة تنعكس في خط إنتاج مكتمل الأبعاد.
- وضوح الهدف هنا: دافع على الانطلاق.

وضوح الهدف، حافز مؤثر نحو تعديل كل الطاقات حتى على مستوى التنفيذ اليومي وفي التعامل، مع ترتيب الأولويات نستطيع أن نُحــدد

المسار، وأن نلمس الإنجاز ولا يتوقف الأمر عند حيز الوصول، بل عند قياس الفارق نجد أن هناك رغبة في قبول التغيير أيضًا.

من يستسلم يظل صريع دائرة الانشغال. وكلما زاد الفارق كان انحدار، ترتفع حدة التوتر حتى الانهيار الناتج عن عدم القدرة على تعديل الطاقة والافتقار إلى الرؤية المستقبلية، وهي خط المسار والدافع على ترتيب الأولويات.



والرسم يوضح مستويات التغلغل صعودًا أو هبوطًا، بين المقاومة أو الاستسلام، مستوى اللحاق بركب التطوير يحتاج مد يد العون منذ اللحظة الأولى للبدء في إحداث النقلة النوعية، والفارق كبير، يتطلب:

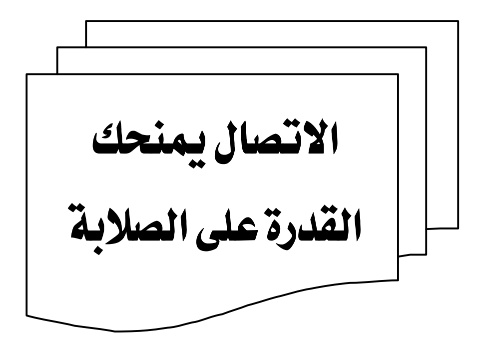
- تفعيل أكثر لمهارات الاتصال.
- القدرة على الإقناع.
- الوضوح عند عرض أهداف التغيير.
- مشاركة الآخرين.
- صناعة التوافق بين الأهداف الشخصية وأهداف التغيير.
- اكتشاف نقاط القوة لدى فريق مقاومي التغيير ودمجها في فعاليات يستشعر الآخر أنه عضو مؤثر وفعال فلما التوتر والانعزال.

الاتصال هنا هو المحرك:

- الاتصال حافز.
- الاتصال كيان سلوكي يحتوي الرافضيين للتغيير.
- يستقطبهم..
- يُمزق الرفض بداخلهم.
- يتسلسل إلى أعماق إدراكاتهم.
- يواكب بين احتياجاتهم.
- يقفز عند إنصاتهم.
- يُقدر إبداعاتهم.
- وقبل كل ذلك يحترم مشاعرهم.

هنا نقطة وصول لتذليل فريق مقاومي التغيير قياسًا بالوقت المستغرق لتفعيل أكثر نحو استثمار المجهودات (الطاقات) المكتسبة

نتاج المشاركة والتحول والقدرة على التفاعل، عوضًا عن افتقادهــا في حال التصدي والجمود والتجاهل دون اختراق باتصال فعال.


الاتصال يمنحك
القدرة على الصلابة

يتحدثون عن إدارة الوقت وآليات تفعليه وأفضل السبل تجاه اقتناصه، بالرغم من أن الوقت ثابت لا يتغير: نقطة الانطلاق هنا في اللجــوء إلى المتغير لا الثابت.. "نحن"

نحن: إدارة الذات

نحن: إدارة الطاقة

من هنا نستطيع أن نستثمر الوقت

التدريب وتطويع الذات على ممارسة الاتصال بفاعلية يمنحنا الطاقــة على اقتناص الوقت وحسن استثماره

التدريب على الصلابة :

• التركيز هو العنصر المهم في عملية الاستفادة من الوقت ولن يأتي دون تفريغ لطاقة الذهن من التشتيت.

• التركيز هو العنصر الحاسم في النجاة من التقوقع، والانسياق وراء المهام غير المهمة، غير العاجلة.

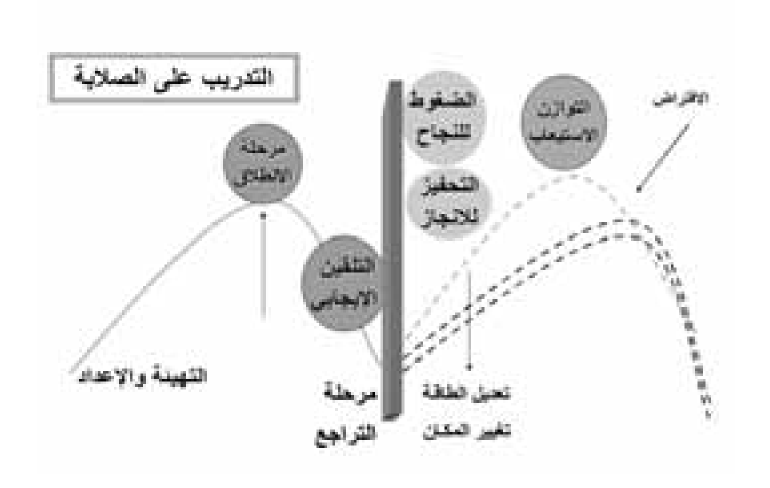
• التركيز بناء ومهارة يمكن لمن يرغب أن يطور ويستحدث أساليب جديدة لتحفيز الذات على الاجتهاد.

حقًا نمر يوميًا في تعاملنا مع الوقت بمنحنيات النشاط والتراجع

• لا أحد يستطيع أن يوظف كل يومه على وتيرة واحدة.

• للعوامل البيئية المحيطة بنا تأثير.

• للطاقة الذاتية تأثير. ولكن كيف الخروج من حيز الاستســلام إلــى إطار آخر أكثر صلابة على استكمال إنجاز الأعمال دون التأجيل؟



منظومة البناء "خطوات العمل"

يوضح الشكل التالي طريق البداية "مرحلة التمهيد والإعداد" والتي تتطلب:

- وضوح الرؤية (الهدف)
- ترتيب الأولويات
- الرغبة والدافعية

هنا نستطيع أن نكمل البناء

مرحلة الانطلاق

أكثر حيوية ونشاط "مرحلة التفعيل" تتطلب مستوى مرتفع من التركيز لاقتناص أكبر قدر من الإنجاز، مع الاستعداد في تعظيم المخرجات والرغبة في الاستمرار لأنها ما تلبث أن تنقص بعد حين، قد تكون

ساعة أو أكثر، هنا يبدأ منحنى النشاط في الهبوط التـدريجي، مـن يستسلم يتراجع، نحتاج إلى تلقين إيجابي (حافز على الوصول) مـن أجل عدم الركون.

مرحلة التراجع

بدايةً.. لابد أن نفصح لأنفسنا أنها مرحلة طبيعية، وقد تكـون فـي بعض الأحيان مطلوبة، لا مفر منها، أو نفرضها على أنفسنا من أجل الاسترخاء لمعاودة الاسـتمرار وإلا الوقـوع فـي بـراثن الـوهن والإرهاق، ولكن في حال عدم اكتمال العمل المُجزأ فإن الأمر يتطلـب تحفيز على الاستمرار، هنا فرض الضغوط من أجل الوصول. كيف؟

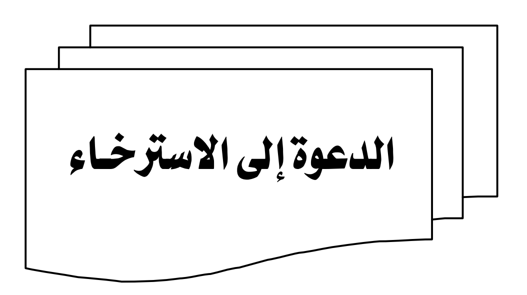
* أداء الصلاة طاقة روحانية
* ممارسة بعض التمارين طاقة بدنية
* صلة الرحم طاقة عاطفية
* تغيير موضوع أو إطار العمل طاقة ذهنية

على أن يتم هذا التغيير الافتراضي مع ملاحظة الوقـت المسـتغرق، وأن يحقق مكتسبات إيجابية، هنا نستطيع العودة لمواصلة الطريق:

منا من يقفز سريعًا إلى مرحلة الانطلاق (منحنى الارتقاء)

ومنا من يحاول ويقاوم (المنحنيات التابعة)

تختلف سبل الصعود وفقًا لآليات التحفيز والتلقين الذاتي، ومستويات الطاقة والرغبة في الوصول إلى الهدف.


الدعوة إلى الاسترخاء

هنا مرحلة التوازن أساسية لا مفر منها، الاسترخاء الإيجابي، الــذي يحقق الارتقاء بالطاقة، ويدفع الذات إلى مواصلة العطاء

هنا تتدخل إدارة الحوارات

القدرة على الإقناع

تفعيل مهارات الاتصال

معرفة الذات

وضوح الرؤية

تفعيل المواهب

ولا تنسى أن الوقت الذي تنعم فيه بالاســترخاء هــو الــدافع علــى الإنتاجية والعطاء.

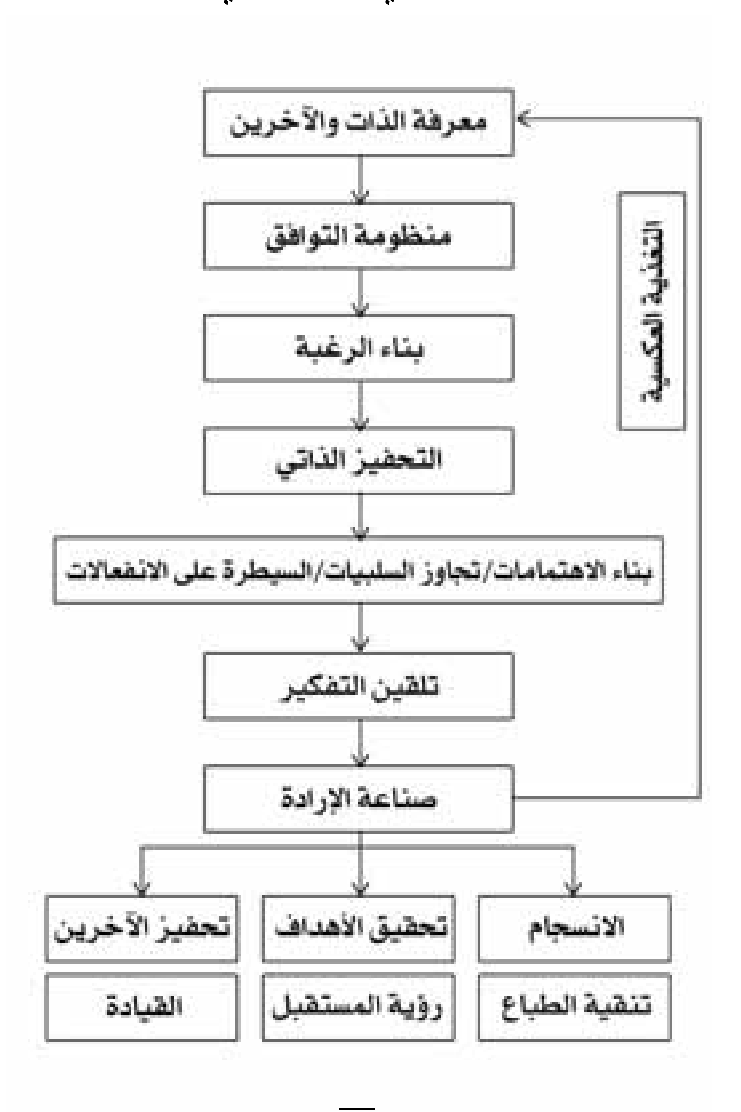
اجعل من هذه اللحظات علاقات جديدة مع كل الطاقات:

- تعظيم الطاقة الروحانية في العبادات
- تجديد المشاعر الإنسانية في الدعاء للآخرين
- تجديد الطاقة الذهنية في تذكر الإنجازات

ينعكس استحداث الطاقات على رفع بناء الطاقة البدنية للتغلب علــى مشاعر الألم والاستسلام للأمراض.

رؤية نحو صناعة التميز على المستوى

(الشخصي والمؤسسي)





المؤلف في سطور

- مدرب معتمد من المركز العالمي الكندي للتدريب والاستشارات.
- ممارس معتمد في البرمجة اللغوية العصبية.
- حصل على جائزة راشد بن حميد للثقافة والعلوم في مجال البحث العلمي.
- محاضر في مجال التدريب الإداري والإعلامي، له عدة برامج تدريبية معتمدة منها "التطوير والقيادة المستدامة"، الجودة في التعليم "الرؤية المستقبلية للمعلم المتميز".
- صدرت له مقالات في أكثر من ٢٠ مطبوعة صحفية.
- عضو جمعية الأدباء المصرية.
- عضو رابطة الإعلاميين العلميين العرب.

- البريد الإلكتروني : ebadr20@gmail.com

فن الاتصال ومعايير تمكين الذات، رؤية تجاه صناعة الأهداف بناء الرسالة، الارتقاء بالقدرات، معرفة الذات والآخرين، مربع سمات للتعرف على الشخصيات، منظومة الإقناع، إدارة الحوارات، كيفية قياس الأنظمة التمثيلية، الوصول إلى منظومة التوافق (مثلث نون)، لماذا التأثيرات غير الملفوظة (لغة الجسد)، الأبعاد الشخصية للتميز في الاتصال، التميز والارتقاء في خدمة العملاء، القيادة في إدارة التغيير، الرؤية والبصيرة، مقاومة التغيير.. سلوك يحتاج إلى تذليل، الاتصال يمنحك الصلابة، الدعوة إلى الاسترخاء، رؤية نحو صناعة التميز على المستوى الشخصي والمؤسسي. التركيز هو العنصر الحاسم في النجاة من التقوقع والانسياق وراء الأعمال غير المهمة وغير العاجلة، التركيز بناء ومهارة يمكن لمن يرغب أن يطور ويستحدث أساليب جديدة لتحفيز الذات على الاجتهاد، لا أحد يستطيع أن يوظف كل يومه على وتيرة واحدة، للعوامل البيئية المحيطة بنا تأثير، تعديل مستويات الطاقة ما بين روحانية، عاطفية، ذهنية، بدنية، تتكامل منظومة العطاء وتدخر للذات مراحل من الانطلاق بدون اعتلاء الطاقات، تتقوقع الهمم وتنتابنا حالة من الابتعاد، وضوح الهدف صناعة تنعكس في خط إنتاج مكتمل الأبعاد ودافع على الانطلاق، من يستسلم يظل صريع دائرة الانشغال. وكلما زاد الفارق كان انحدار، ترتفع حدة التوتر حتى الانهيار الناتج عن عدم القدرة على تعديل الطاقة والافتقار إلى الرؤية المستقبلية، وهي خط المسار والدافع على ترتيب الأولويات. الاتصال حافز، الاتصال كيان سلوكي يحتوي الرافضين للتغيير، يمزق الرفض بداخلهم، يتسلل إلى أعماق إدراكاتهم، يواكب بين احتياجاتهم، يقفز عند إنصاتهم، يقدر إبداعاتهم، وقبل كل ذلك يحترم مشاعرهم، هنا نقطة وصول لتذليل فريق مقاومي التغيير. لا تتردد في التطبيق، فكل شيء في البداية يعتقد البعض أنه صعب، لذا فإن بدايتنا معا هي افتراض، نحياه في الخيال، مع توليد روح الدافعية والرغبة في التغيير، وتفعيل مهارات الاتصال هي السبيل نحو التطوير وذلك لأننا: بفضل الله .. نستطيع، أن نقفز بالرغبة في التطوير، أن نتجاوز المحن والآلام، أن نرسم صورة جديدة لإطار حياتنا الروتيني، أن نرى كيف نتصرف مع الآخرين، أن نعدل بل ونطور السلوك، أن نمنح الآخرين التحفيز.

عصام بدر مثالي